



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios  
para mejorar la gestión logística del comité del sector educación, Lima,  
2021

TESIS

Para optar el grado académico de Maestría en Administración de Negocios

AUTOR

Enchilin Martínez Sánchez, Carla Isabel  
(ORCID: 0000.0002.6170.1041)

ASESOR

Magister Natali Delano, Carlos Fernando  
(ORCID: 0000.0002.3518.0641)

Lima, Perú  
2022

**Metadatos Complementarios**

**Datos de autor**

Martinez Sanchez, Carla Isabel

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 41933418

**Datos de asesor**

Magister Nieto Delarzo, Carlos Fernando

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10007568

**Datos del jurado**

JURADO 1: Doctora Nancy Rivero, Tarma, Perú, DNI N°97916766, ORCID  
0000-0002-2842-9103

JURADO 2: Doctora Alejandra Carrasco, Arequipa, DNI N°4042486, ORCID  
0000-0002-9294-5620

JURADO 3: Doctor Alvarado Herrera, Arequipa, DNI N°10420902, ORCID  
0000-0003-2940-0078

**Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 41207

Código del Programa: 5.02.04

**Miembros del Jurado**

---

Dr. Ciro Herrera Magalhães T.  
Presidente

---

Dr. Almirante Corrêas, Ana Maria  
Membro

---

Dr. Ciro Herrera Magalhães T.  
Membro

---

Mg. Sérgio Dias dos Santos  
Assessor

**Dedicatoria**

A Dios y a una patria por un apoyo  
constantemente firme y generoso en el  
cumplimiento de las misiones, tareas y  
objetivos de la Marina.

**Agradecimiento**

A mis padres quienes con su  
caro apoyo y paciencia me ayudaron a  
poder desarrollar la presente Tesis.

<b>Índice General</b>	
Contenido	vii
Abstracción	viii
Introducción	1
Capítulo I	3
1. Planteamiento del Problema	3
1.1 Descripción del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problema Específico	7
1.3 Importancia y Justificación del Estudio	7
1.4 Delimitación del Estudio	9
1.5 Objetivos de la Investigación	10
1.5.1 Objetivo General	10
1.5.2 Objetivos Específicos	10
Capítulo II	11
2. Marco Teórico	11
2.1 Marco Histórico	11
2.1.1 Descripción de la Institución	18

**Contenido**  
 Índice General  
 Abstracción  
 Introducción  
 Capítulo I  
 1. Planteamiento del Problema  
 1.1 Descripción del Problema  
 1.2 Formulación del Problema  
 1.2.1 Problema General  
 1.2.2 Problema Específico  
 1.3 Importancia y Justificación del Estudio  
 1.4 Delimitación del Estudio  
 1.5 Objetivos de la Investigación  
 1.5.1 Objetivo General  
 1.5.2 Objetivos Específicos  
 Capítulo II  
 2. Marco Teórico  
 2.1 Marco Histórico  
 2.1.1 Descripción de la Institución



Capítulo IV.....	44
4. Resultados y análisis de resultados.....	44
4.1. Resultados.....	44
4.1.1. Descripción.....	44
4.1.2. Interpretación.....	78
4.2. Análisis de resultados.....	88
Conclusiones y recomendaciones.....	93
Conclusiones.....	93
Recomendaciones.....	94
Referencias.....	95
Anexo A. Declaración de Intencionalidad.....	204
Anexo B. Manual de Gobernanza.....	205
Anexo C. Manual de Organización.....	206
Anexo D. Protocolo de Insumos de Calidad.....	208
Anexo E. Instrumentos de Trabajo.....	210
Anexo F. Tabla de Calidad y Verificabilidad.....	211
Anexo G. Manual General de Subpartición de Roles y Funciones.....	214

- Comunidad (PQ)
- Comunidad (PQ) - Gestión de la Calidad
- Comunidad (PQ) - Estrategia
- Comunidad (PQ) - Gestión de la Calidad
- Comunidad (PQ) - Gestión de la Calidad



**Índice de Tablas**

Tabla 1 Número de usuarios Externos del Control Del Sector Educación Año: 2018 y 2019 .....	5
Tabla 2 Indicadores de la gestión logística del Control del Sector Educación .....	19
Tabla 3 Resultados obtenidos por el área logística años 2018-2020 .....	20
Tabla 4 Clasificación de materiales por su contenido y función específica .....	36
Tabla 5 Clasificación de materiales por su ámbito de su aplicación .....	37
Tabla 6 Matriz de operacionalización de variables independiente .....	49
Tabla 7 Matriz de operacionalización de variables dependiente .....	50
Tabla 8 Número de subejecutores del Control del Sector Educación .....	53
Tabla 9 Población para la investigación .....	55
Tabla 10 Muestra para la investigación .....	57
Tabla 11 Resumen de procesamiento de datos mediante el AHA de Cronbach .....	58
Tabla 12 Estadísticas de fiabilidad mediante el AHA de Cronbach .....	59
Tabla 13 Escala para medir el coeficiente de confiabilidad .....	59
Tabla 14 Distribución de encuestados por cargo ocupado .....	61
Tabla 15 Grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a la gestión logística .....	61
Tabla 16 Usos, usos internos y el registro de adquisición con la mayor cantidad de especificaciones en el Sistema Logístico, de menos mayores a 10% de la UIT .....	65

Tabla 17	Usarios internos y el sistema control de equipamiento en el sistema logístico	64
Tabla 18	Usarios internos y el sistema de equipamiento de maquina operaria	65
Tabla 19	Conclusiones del area de logistica de los procedimientos para el tratamiento de los expedientes según los diferentes etapas de los procesos del equipamiento	66
Tabla 20	Usarios internos y su conocimiento sobre aplicaciones para generar una orden de compra y/o servicio	67
Tabla 21	Tiempo del area logistica para generar la orden de compra y/o servicio según usuarios internos	68
Tabla 22	Tiempo del area logistica para el levantamiento de las observaciones al generar la orden de compra y/o servicio según usuarios internos	68
Tabla 23	La detección del error del area de logistica con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios	69
Tabla 24	Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios para mejorar el desempeño y productividad del area de logistica	71
Tabla 25	Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el area de Logistica para el cumplimiento del tiempo promedio de atención	72
Tabla 26	Usarios internos y el tiempo promedio de atención de 15 días	72

Tabla 27 Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística para atender la mayor cantidad de pedidos antes de tiempo .....	73
Tabla 28 Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística para una mayor cantidad de pedidos atendidos de manera satisfactoria .....	74
Tabla 29 Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística para una mayor cantidad de pedidos atendidos antes de tiempo y de manera satisfactoria .....	76
Tabla 30 Desempeños y sus expectativas pendientes .....	77
Tabla 31 Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área Logística para la reducción del número de requerimientos pendientes .....	78
Tabla 32 Tabla creada Prueba de chi-cuadrado para hipótesis general .....	79
Tabla 33 Prueba de chi-cuadrado para hipótesis general .....	79
Tabla 34 Tabla creada Prueba de chi-cuadrado para hipótesis específica 1 .....	82
Tabla 35 Prueba de chi-cuadrado para hipótesis específica 1 .....	83
Tabla 36 Tabla creada Prueba de chi-cuadrado para hipótesis específica 2 .....	85
Tabla 37 Prueba de chi-cuadrado para hipótesis específica 2 .....	85
Tabla 38 Tabla creada Prueba de chi-cuadrado para hipótesis específica 3 .....	85



**Índice de Figuras**

Figura 1 Organigrama Institucional del Comité del Sector Educación .....	4
Figura 2 Evolución de la logística .....	14
Figura 3 Objetivos y metas de la logística .....	15
Figura 4 Etapas de la mejora continua .....	32
Figura 5 Mapa conceptual variables de investigación .....	44
Figura 6 Grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a la gestión logística .....	61
Figura 7 Grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a la gestión logística .....	62
Figura 8 La determinación del costo del área de logística con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios .....	69
Figura 9 Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios para mejorar el desempeño y productividad del área de logística .....	70
Figura 10 Usuarios internos y el tiempo promedio de atención de 30 días .....	72
Figura 11 Manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de logística para un mayor cantidad de pedidos atendidos de manera satisfactoria .....	74
Figura 12 Manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios, y la mayor cantidad de pedidos atendidos antes de tiempo y de manera satisfactoria .....	75
Figura 13 Usuarios internos y sus requerimientos pendientes .....	76



## Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el el manual de procedimiento general de adopción de bienes y servicios con el apoyo de la gestión logística del Comité del Sector Educación. Esta es una institución creada en 1977 en la ciudad de Lima que desarrolla sus actividades y ofrece servicios en beneficio de un usuario concreto. Los problemas están relacionados al tiempo promedio de atención de público por mes, los requerimientos de los artículos en sus actividades, tiempos y el número de requerimientos pendientes de atención. El enfoque de la investigación fue cuantitativa. Se utilizó la explicativa. El diseño del estudio fue experimental. La población estuvo conformada por 41 usuarios internos y la muestra probabilística fue igual a 17. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, elaborando como instrumento un cuestionario con 18 ítems para evaluar los dimensiones de ambas las variables. aplicación del manual de procedimiento general de adopción de bienes y servicios y la gestión logística. Se utilizó el software estadístico SPSS 19 y Microsoft Excel para el procesamiento y análisis de datos. Finalmente, se discutieron y concluyó que la aplicación del manual de procedimiento general de adopción de bienes y servicios mejora la gestión logística del Comité del Sector Educación.

**Palabras Clave:** Manual de procedimiento, gestión logística, nivel de compra, servicio, requerimientos, usuarios internos, usuarios externos, indicadores logísticos.

## Abstract

The main objective of this research work was to determine if the general procedure manual for the acquisition of goods and services contributes to the improvement of the logistics management of the Education Sector Committee. It is an institution created in 1975 in the city of Lima that develops its activities and offers services for the benefit of its external users. The problems are related to the average time of acquisition of orders per month, the requirements of the orders are not detailed in detail and the number of pending requirements of acquisition. The research approach was quantitative. Its scope was exploratory. The study design was experimental. The population consisted of 43 internal users and the probabilistic sample was equal to 77. For data collection, the survey technique was used, developing an instrument a questionnaire with 18 items to evaluate the dimension of each variable. Application of the general procedure manual for the acquisition of goods and services and logistic management. Statistical software: SPSS, VBA and Microsoft Excel were used for data processing and analysis. Finally, it was identified and concluded that the application of the general procedure manual for the acquisition of goods and services improves the logistics management of the Education Sector Committee.

**Keywords:** Procedure manual, logistics management, purchase order / service, acquisition, internal user, external user, logistic indicators.



## Introducción

En la actualidad, las instituciones como respuesta a los rápidos cambios del entorno buscan maneras de mejorar su gestión logística con el objetivo de lograr la adaptación de bienes y servicios en el tiempo adecuado y en las condiciones requeridas. La búsqueda constante de la mejora de la gestión logística se inicia a lo director por el Dr. W. Edwards Deming en el primer de sus 14 puntos: crear un constante propósito hacia el mejoramiento del producto y del servicio con el objetivo de mejorar competitivos, para permanecer en la superior y proporcionar oportunidades de trabajo.

La presente investigación estudia: "Manual de procedimiento general de adaptación de bienes y servicios para mejorar la gestión logística del Centro del Sector Educativo Lima, 2027" prestando énfasis al interés en el mejoramiento en la gestión logística lo que incluye directamente en la identificación de los usuarios internos de la institución. Así mismo, se desea destacar la importancia que tiene la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios por parte del área logística.

El estudio está dividido en cuatro capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del estudio, descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, delimitación de la investigación y justificación de la misma.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico de las variables investigadas, de ahí considerando acerca del tema, pasando por las bases teóricas, dando se delimita los límites,

que favorezca actuar y entender más la base del estudio allí mismo, se documenta el estado de variables indicando las dimensiones y sus indicadores. En este capítulo, además se ha desarrollado el marco teórico. Además, se plantea la hipótesis de la investigación tanto a nivel general como específica.

En el capítulo III, se describe el marco metodológico, en el cual se describe el método de investigación aplicado al presente estudio, que incluye el diseño del estudio, población muestra, variables de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, el cuestionario, instrumentos aplicados en la técnica de la encuesta que se aplicará a los miembros internos del Comité del Sector Educativo, Además, el procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo IV se presentan, describen, analiza e integran los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los miembros internos del Comité del Sector Educativo.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación, así como, las referencias consultadas y los apéndices correspondientes.

1. Fundamentos del Problema

1.1 Descripción del Problema

Desde sus orígenes, la humanidad siempre ha utilizado la logística, las personas, sus ideas y sus conocimientos del concepto, han estado en su vida diaria. No obstante, los orígenes de la logística se relacionan con la actividad militar, estrategia militar y estructuras organizativas enfocadas a una vertiente instrumentalmente logística (Sun Yin, 2005).

Muchos años después, Jassat (1948), como se citó en Ross y Bhat, (2010) generalizó el concepto basándose en el concepto de logística. Después fue adoptado por primera vez dentro de la logística al concepto de "comercio" o uso de recursos logísticos.

Con el tiempo, la globalización de la economía y la consiguiente apertura de nuevos mercados descentralizados geográficamente fue variando la percepción de lo que realmente es la logística. No obstante, según siendo una actividad menor dentro de la gestión empresarial. Es a partir de los años 1980 cuando la gestión logística, adquiere una relevancia hasta el día de hoy, que permite su sofisticación. Desde este momento, la función logística en la empresa empieza a ser tratada como una actividad de carácter estratégico capaz de generar diferenciación a la empresa de la competencia.

En el Perú, el Consejo del Sector Educación, una institución privada sin fines de lucro, creada hace 46 años, que desarrolla sus actividades y ofrece servicios en beneficio de sus usuarios en forma de centros, en la ciudad de Lima cuenta con diferentes unidades de servicios, dependientes de su estructura y operando en forma de apoyo administrativo entre ellas el área logística, según lo establecido en el organigrama institucional aprobado en sesión

Figura 1

Organograma Institucional del Comité del Sector Educación



Nota: El organograma es una representación de la estructura de la institución, no debe ser utilizado como un instrumento de gestión.

El área logística es considerada como un soporte de apoyo para las diferentes áreas de administración y unidades de servicios, cuya función principal es asegurar el abastecimiento de los recursos necesarios para garantizar la operatividad de la institución, optimizando de manera eficiente y efectiva. Realizándose así, la importancia de la

política logística del Comité del Sector Educación, considerando que la entidad es el responsable de la gestión de los recursos, el número de unidades es el mismo, año tras año, como referencia para el 2018 con una cantidad igual a 152, 233 y para el 2019, 175, 809 distribuido de la siguiente forma:

**Tabla 1**  
Número de unidades Educativas del Comité del Sector Educación Año 2018 y 2019

Unidades de Servicio	Unidades Educativas	
	2018	2019
Servicio Pasante	1,974.00	2,051.00
Servicio de Salud	22,273.00	21,897.00
Centro Cultural	25,563.00	24,751.00
Centros Recreativos	49,513.00	47,239.00
Colegios	14,366.00	13,771.00
<b>Total</b>	<b>132,233.00</b>	<b>123,699.00</b>

Para una institución que brinda servicios al sector educativo (maestros y alumnos) y está en constante evolución, la política logística es esencial para garantizar un adecuado funcionamiento. Sin embargo, la del Comité del Sector Educación presenta:

- El tiempo promedio de atención de pedidos por mes, superior a los 16 días indicados como meta.
- Los repuestos de las unidades no son atendidos a tiempo y
- el número de reportes de unidades de servicio.
- Los que continúan en desarrollo, de los que también debe darse por el correcto funcionamiento y eficiencia de la calidad de servicios de la institución, el abastecimiento a

Las unidades y/o áreas no se operan y, en consecuencia, las acciones a los comités  
externos, considerando que no se les brinda un buen servicio y que el Comité se aligra de su  
visión de ser la institución modelo de atención y cuidado por el Sector Educación.

El área logística cuenta para la ejecución de sus actividades con un Manual de  
Procedimientos General de Adquisición de bienes y servicios donde su objetivo principal es  
regular la adquisición de bienes y servicios operativos para el funcionamiento de las áreas o  
unidades de servicios de la institución, el cual fue elaborado con fecha 27 de octubre del  
2016 por el consultor externo Carlos López Cháidez de pertenencia Económica ECEL No  
6011) y compuesto de más la revisión del requerimiento por parte del área o unidad de  
servicio (mantenimiento) y cubren con la recepción de la mercancía, Nueva o  
confiabilidad del servicio con el que se evita el desperdicio de tiempo y la duplicidad de  
funciones.

En vista de la problemática generada y que existe una creciente demanda por los  
servicios ofrecidos por la institución, la propuesta es a permitir una revisión de la gestión  
logística del Comité del Sector Educación considerando que posee las herramientas y los  
procedimientos de adquisición debidamente diseñados, para ser aplicados después de un  
colaborador de los diferentes áreas y unidades de servicio en beneficio de un usuario  
interno y externo.

## 1.2 Formulación del Problema

### 1.2.1 Problemática General

¿La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y  
servicios mejora la gestión logística del Comité del Sector Educación?

### 1.2.2 Problemática Específica

Conocer el problema a ser resuelto, sus planteamientos y algunas

subpreguntas:

PE1 ¿La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios incluye en la reducción del promedio de días de atención de pedidos del «caso interno» del Comité en el Sector Educación?

PE2 ¿La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios incrementa los requerimientos asociados a dicho caso interno de tiempo de atención interno del Comité del Sector Educación?

PE3 ¿La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios reduce el número de requerimientos pendientes de atención del Comité del Sector Educación?

### 1.3 Importancia y Justificación del Estudio

Los resultados son importantes porque ayudan a la caracterización de las funciones a fin de obtener resultados esperados en base a objetivos trazados. Así también, permite el monitoreo humano según parámetros y estándares establecidos.

Además, logran ser un área fundamental en las instituciones cuya función principal es la adquisición de bienes y servicios, de forma eficiente y efectiva. Del Comité del Sector Educación se encargó de monitorear a las áreas administrativas y unidades de servicios (sección recursos), los cuales dependen de esta para brindar atención a los usuarios externos.

La importancia de esta investigación radica en que la aplicación del manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios permitirá la uniformación de criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir los colaboradores del área logística, a pesar de su experiencia y juicio profesional, para cumplir con los objetivos y metas contribuyendo al desarrollo de la institución.

Adicionalmente, se beneficiarán los usuarios internos del Comité del Sector Educativo mediante la atención de sus requerimientos de bienes y servicios de manera oportuna y puntualidad, brindando un óptimo servicio a los usuarios internos de la institución.

Esta investigación encuentra su justificación:

#### Título

La investigación permitirá tener una visión generalizada y objetiva de la importancia de aplicar el manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios en las instituciones independientemente de si esta es pública o privada, de esta manera se obtendrán las conclusiones teóricas, fundamentos científicos que servirán para realizar estrategias, programas y actividades que permitan mejorar los límites de la gestión logística del Comité del Sector Educativo.

#### Metodología

Metodológicamente, la presente investigación radica en la aplicación del manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios, que incluye tanto en cuanto la gestión logística, como sus resultados en estudio. La cual es de gran ayuda para fomentar



investigaciones, ya que servirá de guía, consulta y orientación para la elaboración de  
estudios semejantes.

#### **Finalidad**

La investigación conceptual para el Comité del Sector Educación le sirve para la  
implementación de estrategias, programas y actividades a fin de mejorar la gestión  
logística a partir del manejo práctico de los entornos virtuales, dentro de un ambiente de  
control académico.

#### **La Dimensión del Estado**

##### **Dimensión espacial**

La investigación se desarrolló en un Comité del Sector Educación localizado en el  
Distrito de San Andrés Bello, Perú.

##### **Dimensión temporal**

Esta investigación se realizó en el año 2021.

##### **Dimensión social**

Esta investigación se utilizó como recurso valioso a los niveles de  
estado gestión logística y manual de procedimientos y funciones. Lo que permitió darle a  
la investigación una perspectiva aplicativa.

**1.5 Objetivos de la Investigación**

**1.5.1 Objetivo General**

Demostrar si la aplicación del manual de procedimientos general de asignación de horas y servicios técnicos en la gestión logística del Comité del Sector Educación.

**1.5.2 Objetivos Específicos**

OE1 Demostrar si la aplicación del manual de procedimientos general de asignación de horas y servicios técnicos el promedio de días de atención de pedidos del «semestre interno» del Comité del Sector Educación.

OE2 Conocer si la aplicación del manual de procedimientos general de asignación de horas y servicios técnicos en los departamentos académicos satisfactoriamente antes de tiempo del «semestre interno» del Comité del Sector Educación.

OE3 Verificar si la aplicación del manual de procedimientos general de asignación de horas y servicios técnicos el número de requerimientos pendientes de atención del Comité del Sector Educación.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Marco Histórico

El origen de la logística se remonta al inicio de la humanidad, desarrollándose en paralelo. Por aquel tiempo se desconocían los conceptos, las personas la utilizaban en su vida cotidiana, como ejemplo se tiene la recolección de alimentos en cuevas para comerlos en épocas de invierno (Bain y Bain, 2018).

En concordancia con Sun Tzu (2005), escritor y general chino que escribió el referente más antiguo acerca de estrategia militar y combates organizados enfocados a una victoria totalmente logística. Los tácticos de la logística fueron en el ámbito militar, específicamente en el campo de batalla donde resultaba fundamental aprovechar convenientemente los tiempos para evitar quedar cercado por el enemigo y poder huirlos, debido a la movilidad de los ejércitos de entonces. La generación comenzó la implementación de la logística y relacionados se implementa como parte de la estrategia militar.

Alto después, Jenson (1945) como se citó en Bain y Bain, 2018) es quien realiza la primera aplicación al mundo de la logística la define como el arte práctico de mover a los ejércitos, teniendo en cuenta la correcta disposición de materiales (alimentos de sus miembros y personal) convenientemente (tanto logísticos o partes de mantenimiento).

Hacia el siglo XX se da inicio en la creación de una rama propia al concepto de logística. Los principales etapas de la evolución de la Logística son:

**Gerenciamento Operacional (parte dos slides 50)**

Las actividades logísticas (compras, transporte y almacenamiento) son vitales de forma independiente. Las empresas no conciben el concepto de logística integrada.

**Gráfico Funcional (slide 70)**

Las actividades interrelacionadas representadas son agrupadas en dos áreas (grupos de materias) y distribuidas hacia La National Council of Physical Distribution Management (1976), definió a la logística como la integración de dos o más actividades con el propósito de planear, implementar y controlar el flujo eficiente de las materias primas, productos en proceso y productos terminados y sus informaciones desde el punto de origen hasta el punto de consumo.

**Diagrama Externa (slide 80)**

Se concluyen porque la logística comercial a través del flujo de información, se dice, se plantea una mejor integración de las actividades de adquisición, producción y distribución.

**Diagrama Externa (slide 90)**

Las empresas se preocupan por conseguir la eficiencia del sistema logístico no sólo internamente sino también en sus relaciones con los proveedores y clientes.

**Diagrama Final (slide 100)**

Toda la logística es consecuencia de los cambios tecnológicos. En un mundo globalizado, hay multinacionales que ofrecen sus productos en mercados ampliamente distribuidos. La innovación en el campo, los clientes exigen cambios inmediatos a compañías que cuentan disponible para ellos, pero hoy en día, quienes el producto adecuado, en el

momento adecuado, a un precio razonable, en el lugar designado, y con la calidad deseada.

Otros conceptos asociados sobre la logística:

Chauwartz (2005), como se citó en Rosa y Ruiz, 2010 lo define como la aplicación de los medios necesarios para la entrega oportuna, comunicativa y segura de mercancías.

Maqueo, Lalanda y Blacher (2008) afirman que "logística implica obtener, de la manera correcta, el producto correcto de la manera correcta cantidad y calidad adecuada, en el lugar adecuado en el momento adecuado, para el cliente adecuado al costo adecuado" (p. 30).

Rodriguez, Ochoa y Cruchet (2009) explican que la logística está enfocada a la transformación eficiente de los recursos físicos y financieros, éticos y comerciales de manera sostenible y a la vez proporcionando un servicio aceptable para los clientes.

*The Charter of the Institute of Logistics and Transport (ILT)* (2012), como se citó en Zahedi, et al., 2012 define la logística como el proceso de diseñar, gestionar y ejecutar flujos físicos de materiales, que pueden incluir compras, fabricación, almacenamiento y, por supuesto, transporte nacional e internacional. La logística al cumplir debe ser capaz e inclusive lo que el cliente desea, en el momento adecuado, en el lugar adecuado y al precio adecuado.

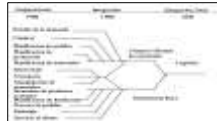
*Code of Supply Chain Management Professionals (SCMP)* (2011), define a la logística como parte de la gestión de la cadena de suministro que realiza la planificación, implementación, control de la eficiencia y eficacia del flujo y almacenamiento de bienes.

servicio y la información desde el punto inicial al punto final donde se encuentra el cliente, tal y como funciona las empresas establecidas por caso.

Estos aspectos que demuestran que la actividad se ha desarrollado de los nuevos negocios a los aspectos de temas de decisiones dentro de estas áreas, impulsado por cuestiones técnicas como la sostenibilidad (Wang et al., 2015; Wang, Chaudhry, y Li, 2011) y colaboración (Larbo et al., 2017).

Figura 2

Estructura de la logística



Nota: Adaptado de Colloredo Caporin, Reddy y Vidal Ferrer, 2016, *Logística: Una Mirada*

© 2016 por el Autor. Todos los derechos reservados.

Resumen: La logística incluye la satisfacción del cliente (clientes proveedores, clientes internos y clientes finales). También los esfuerzos integrados a través de producción, promoción y flujo o distribución y finalmente, los beneficios de la

empresa a través de maximizar la rentabilidad a largo plazo y como resultado más importante un nivel aceptable de servicio al cliente.

**Objetivo de la Logística**

La logística tiene por objetivo colocar al producto correcto en la cantidad adecuada en el momento exacto al mínimo costo y con las condiciones deseadas, buscando la rentabilidad como punto de partida en la satisfacción de la demanda lo que debe evidenciarse en mejores condiciones de servicio, costo y calidad (Camilleri, 2015).

**Figura 2**

Objetivo y áreas de la logística



Nota: Adaptado de Logística y gestión de la cadena de suministro por Lamière, 2005.

#### Actividades Logísticas

- **Documentación de pedidos:** Comprende las actividades de recepción, manipulación, archivo, registro de pedidos para garantizar que sean precisos, fáciles y rápidos.
- **Aplicaciones:** Obtención de materiales de proveedores externos, incluye suministro, almacenamiento, recepción, colocación de pedidos, transporte, recepción e inspección, almacenamiento y manipulación.
- **Manipulación de materiales:** Es el movimiento de mercancías dentro del almacén. Es importante registrar adecuadamente el material dentro del almacén para facilitar el inventario y la recepción. Los sistemas de manipulación de materiales son generalmente mecánicos, automatizados o híbridos semi-automatizados.
- **Almacenamiento:** Es el almacenamiento de productos vendidos hasta la venta. Es importante que el almacén se ubique cerca del distribuidor o del lugar de los distribuidores para facilitar la entrega al consumidor.
- **Control de inventario:** El inventario que está allí debe ser suficiente para cumplir las demandas del cliente, eso que al mismo tiempo no cause excesivamente la demanda y sobreproducción.
- **Transporte:** El transporte implica la entrega física de mercancías de la organización al distribuidor o consumidor y del consumidor al cliente final.



- **Embudo.** El embudo del producto es responsabilidad del área logística porque el producto puede llegar en estado defectuado al cliente final y esto se convierte en un costo enorme para la empresa. Hay dos tipos de embudo:

El papete que el cliente ve en los catálogos de las tiendas es material que parece atractivo y hace que el cliente compre el producto.

El embudo de transporte desde las producciones se retrasa a pesar y sin importar la forma en que con un sistema de gestión de inventarios.

- **Información.** La logística de información es básicamente una actividad basada en la información del movimiento de inventarios a lo largo de una cadena de suministro. Por tanto, el sistema de información juega un papel importante en la prestación de un mejor servicio al cliente. El uso de herramientas tecnológicas ayuda en la identificación, acceso, almacenamiento, análisis, recuperación y apoyo a la toma de decisiones de la información.

#### **Red y función de la logística en una organización**

El papel de la logística se extiende a más allá de la distribución de productos. Ofrece desde

la compra de materias primas, la gestión de inventarios hasta la gestión de la producción, el control de operaciones (inventarios, calidad, distribución y transporte); la gestión de la demanda (prevención) y la planificación a largo plazo (ubicación de las instalaciones, gestión de proyectos). De la disciplina que estudia las actividades logísticas que determinan el flujo de materiales, junto con su información relativa, en cualquier aspecto, desde su origen en los proveedores hasta la entrega de los productos terminados a los clientes incluyendo el servicio al personal.

## 2.1.1 Descripción de la Institución

El Comité del Sector Educación es una Institución sin fines de lucro, creada hace 46 años con la finalidad de brindar asistencia y promover a los niños de Trabajadores del Sector Educación y sus familias.

La institución ha logrado crecer, mantener y mejorar su oferta de servicios mediante una efectiva administración del fondo. No sólo brinda asistencia no sólo de trabajadores activos, docentes, administrativos y docentes, sino además a sus familias, ofreciéndoles múltiples servicios.

La misión del Comité del Sector Educación es brindar asistencia y orientación a los trabajadores del sector educacional y sus familias. De modo que se les brinde el máximo nivel de asistencia y orientación para los trabajadores del sector educacional y sus familias.

Conta con unidades de servicios, que son cinco (05), con áreas de asesoría y supervisión y con áreas de apoyo administrativo que brindan el apoyo de logística y mantenimiento.

El área logística es sumamente importante en todas las instituciones y el Comité del Sector Educación no es la excepción, dado que se encarga de la adquisición de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento y operatividad de las áreas y unidades de servicios que lo componen.

Considerando que la función logística debe realizarse de manera eficiente debido a la fundamental que es para el Comité del Sector Educación, se le cuenta con un manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios, el cual es un documento que

continua incrementando, en forma reducida y sostenida que arroja el dato logístico. Así también, para medir la gestión logística se establecieron de manera anual indicadores.

**Tabla 2**

Indicadores de la gestión logística del Comité del Sector Educativo.

Indicador	2018	2019	2020
El porcentaje de días de actividad de pedidos del "material técnico"	16	20	16
Los organismos asociados			
- cumplimiento puntual de entrega	80%	40%	40%
- cumplimiento puntual de servicio	10	20	12

Fuente: Unidad Ejecutiva Educativa.

La Tabla 2 brinda información sobre los indicadores establecidos para el área logística del Comité del Sector Educativo los cuales fueron establecidos por la Comisión General, el área de planeamiento y la jefatura de logística.

Para esta investigación se han considerado los indicadores del año 2020 como referencia.

**Tabla 3**

Resultados obtenidos por el área logística entre 2018-2020

Indicador	2018	2019	2020
El promedio de días de atención de pedidos del "nuevo negocio"	20	20	20
Las expectativas en satisfacción			
satisfacción antes de tiempo	40%	40%	40%
Expectativas pendientes de atención	5	22	20

La Tabla 3 muestra los resultados obtenidos por el área logística por el periodo 2018-2020. Se observa que el promedio de días de atención se mantiene constante en 20 días, las expectativas en satisfacción satisfactoriamente antes de tiempo fluctúan entre 40% y 40% y las expectativas pendientes de atención son variables entre 5, 22 y 20.

Los indicadores obtenidos deben alinearse a los indicadores establecidos por la institución, con el fin de mejorar la gestión y productividad del área logística.

**2.2 Investigaciones relacionadas con el tema**

**2.2.1 Investigación**

Bustillo y Montero (2020). Realizaron una investigación titulada "Estrategia de un manual para la gestión de compras en la empresa La Cacha Tropical S. AS" para la Universidad Cooperativa de Colombia cuyo objetivo general fue diseñar un manual de procedimientos en el proceso de compras de materiales e insumos en el área

- Comunicación y cultura organizacional
- Comunicación organizacional
- Comunicación y cultura organizacional
- Comunicación organizacional

administrativo de La Cerecha Tropical S.A.S., teniendo en cuenta su integración con los procesos comerciales y de producción buscando elevar su operatividad con las políticas de calidad. Concluyendo en que el manual de gestión del proceso de compra se está haciendo de manera adecuada para mantenerse en línea con la función operativa y mejorar su eficiencia en los procedimientos. Por ende, resulta necesario llevar a cabo la implementación de la propuesta.

El punto de esta investigación es que **desarrollar, implementar el manual de procedimientos, como herramienta de control interno para evitar contingencias en la ejecución de las operaciones logísticas, haciendo fáciles las funciones que anteriormente se venían desarrollando en la presencia de otro, para aprovechar mejor los recursos disponibles, logrando mayor satisfacción de los empleados, clientes y proveedores, mejorando la imagen de la empresa y su credibilidad en el mercado. Para definir en la importancia de informar a todos los empleados sobre lo que se indica en el manual para que puedan dar cumplimiento de manera rigurosa.**

El punto (2018) en su investigación titulado "Análisis del proceso de compra para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compra" para la Universidad Católica de Santiago de Chile que como objetivo general evaluar los procesos de compra con la finalidad de proponer indicadores de gestión que sepan alineados al giro del negocio. La población fue de 700 entre subalumnos (clientes internos y proveedores de la empresa, la muestra probabilística estuvo conformada por 200 subalumnos y 177 proveedores. Con esta investigación, se logró demostrar importancia del uso de indicadores en los procesos de seguimiento y evaluación

**Conclusiones (2018)** se concluye que **gestión de compras** es un proceso operativo.

**Conclusiones (2018)** se concluye que **gestión de compras** es un proceso operativo.

de gestión industrial y empresarial. Con la evaluación de los procesos de compra de la empresa se demostró fallas en su ejecución como el estado mínimo de actividad de compra en procesos, desactualización de manuales y políticas, falta de controles adecuados y carencia de indicadores de gestión, lo que afecta a la empresa. Por lo tanto, una adecuada implementación de indicadores de gestión facilita el desplazamiento de compra la empresa del proceso en base a los resultados variables a través de dichos indicadores.

El grupo motivado por esta investigación es demostrar que los indicadores son elementos controlados estratégicamente en los sistemas para el área de compra de las empresas porque la gestión puede ser gestionada. Así también, la gestión del área de compra debe estar en constante evaluación para evitar inconvenientes en la operatividad normal de las empresas. Destaca la importancia de realizar la actualización de los manuales y políticas. Evidencié que una mala gestión del área de compra genera desmoronamiento en los clientes internos por la carencia de datos en el proceso, como falta de planificación, eficiencia no procedida a la implementación de estrategias, entre otros.

Quintero y Sotomayor (2011) realizaron la investigación titulada "Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Transoceánica Cia. Ltda. del Cantón Daule" para la Universidad de Guayaquil cuyo objetivo principal fue demostrar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa. La publicación está conformada por los datos que contrastan el servicio de Transoceánica y la muestra su confiabilidad confirmada por 50 (Cinco) de clientes y 30 (diez) por el control implementado en base de datos. Se realizó un cuestionario para el caso de los clientes y se realizaron diligencias al jefe del área logística y al

poner de la empresa Tamasveques. La investigación concluye que los incrementos dentro del proceso logístico de la empresa Tamasveques Cia.Ltda, genera insatisfacción del servicio brindado y que la percepción de la mayoría de los clientes del servicio es en buena, está debido a que la mayor parte de los encuestados llegan a su destino en minutos e es más cómodo que el cliente tenga acceso a gasolina.

Esta investigación demuestra que el proceso logístico es importante para las empresas porque se relaciona con la satisfacción del cliente. Por ello, se hace necesaria constantemente entendiendo en consecuencia que si la gestión logística es buena el cliente estará satisfecho.

Alzate (2017) en su investigación "Estrategia de mejoramiento en el área de compras de la empresa Construcción, Biotecnología, Producción (C.B.P.) S.A.S." para la Universidad Autónoma de Toluca, con el objetivo general de proponer un mejoramiento en el área de compras de C.B.P. S.A.S de tal forma que pueda reducir los riesgos operativos y administrativos. La muestra estuvo conformada por 20 empleados de la empresa. Conclusiones identificando que los errores son causados en la entrega de mercancías para los clientes relacionados a los proveedores, lo cual puede mejorarse con la implementación de un nuevo proceso de compras y que como estrategia administrativa se debió elegir a los mejores proveedores de mercancías o materias que cuenten con certificado de garantía de calidad con el propósito de garantizar los tiempos de entrega de los productos solicitados.

La problemática planteada en relación a la de la presente investigación, es la relación al nuevo sistema en la entrega de mercancías. Sin embargo, considero propicio implementar un nuevo proceso de compras que contribuya a la reducción del tiempo de

energía, reducir las pérdidas, la importancia de que cada empleado de la empresa conozca en su propio proceso y procedimientos mediante capacitaciones continuas para trabajar con energía.

Gilbert (2015) en su investigación "Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Héroles S.A. para incrementar la satisfacción del cliente" para la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil cuyo objetivo general fue analizar la satisfacción de los procesos actuales del área logística en la satisfacción de los clientes de la empresa Héroles S.A. para diseñar sus propuestas de mejora. La publicación obtuvo reconocimiento por 306 citas de los clientes propios de la empresa y la misma publicación por el estudio fueron 170 citas. Esta investigación concluye que una adecuada gestión logística es primordial para garantizar la calidad de servicio, ofrecer una ventaja competitiva, reducir los costos y mejorar el margen del negocio.

El aporte que realiza esta investigación es que demuestra que existe relación entre la mejora en los procesos logísticos de la empresa Héroles S.A. y la satisfacción de los clientes de esta logística en beneficio de la empresa. Para verificarlo se revisaron los procesos del área logística y se efectuaron encuestas que demostraron que durante procesos operativos que se desarrollaban normalmente que consumían mayor tiempo, disminuyendo los dispositivos de producción y el nivel de satisfacción de los clientes.

## 2.2.2. *Navarro*

Peláez (2022) en su investigación titulada "La gestión logística y el nivel de servicio al cliente en una entidad pública del sector transporte 2022" para la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio al cliente en una entidad pública del sector transporte 2022. La publicación se



comparar por 30 empleados de la unidad pública del sector transporte y la muestra fue representativa, se decidió igual en número a la población. Se concluyó que existe una relación estadística alta positiva entre las variables gestión logística y nivel de servicio, mostrando 0.887 según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Esta investigación demostró la relación positiva entre la gestión logística y el nivel de servicio. Por ende, como en una adecuada gestión logística contribuye a la satisfacción del cliente interno y/o externo contribuyendo al logro de objetivos de la empresa.

Cuevas y Rosal (2017) en su investigación "Propuesta de modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una Compañía Minera del Sur del Perú" tiene por objetivo general mejorar la gestión de compras de una Compañía Minera del Sur del Perú mediante un modelo logístico propuesto. Para ello, la publicación se conformó por los hechos comparados durante el 2015 y la muestra se seleccionó de conformidad de los requerimientos y criterios establecidos durante enero a junio del año 2016 aplicándose con un software Prologi S&S. Luego de analizar la muestra, el autor concluye que el modelo propuesto contribuye a la mejora del proceso de compras de una Compañía Minera del Sur del Perú, mediante la aplicación adecuada de la política de compras, el manejo de procedimientos de compras, el procedimiento de negociación de proveedores y el control de costos. También, concluyó que existe en el proceso de compras una alta variabilidad, y mediante el uso adecuado del manual de procedimientos de compras, en el cual se detalló paso a paso a realizar para obtener una compra óptima, además de detallar los requerimientos involucrados en cada proceso. Se midió la variabilidad a un promedio de 17% permitiendo un mejor desempeño de los trabajadores y una ganancia por personal nuevo que representa el área de compras de la compañía minera. Adicionalmente, el investigador

Los proveedores pueden adoptar los estándares establecidos sin ningún otro costo durante el proceso y en el menor tiempo posible, y con la calidad óptima esperada. Finalmente, al implementar las políticas de compras en la compañía misma, se redujeron los costos de compras en un promedio de 10%, para mediantes la implementación de estas las empresas como los computadores y los clientes internos cumplen con los detalles en la política de compras y se comprometen a cumplir con ellas para mantener la mejora en el proceso de compras.

Con esta investigación se demuestra que la aplicación de una política de compras mejora en una empresa para este caso del sector minero, por ejemplo, en lo referente a los costos del proceso de compras. Además, la aplicación de una política de compras afecta computadores, clientes internos y proveedores, es decir, reduce todo el proceso y genera un mayor compromiso con los clientes y proveedores enfocados por la compañía misma. Adicionalmente, es el control de procedimientos de compras y cómo los gases para realizar una compra óptima, así también las responsabilidades por cada proceso y permitiendo un mejor desempeño del área de compras.

Generata (2017) es un investigación "Propuesta de diseño de políticas de compras para optimizar la calidad de servicio del área de mantenimiento de Perú Minero S.A. Periodo: 2016-2017" cuyo objetivo general fue implementar la propuesta de diseño de políticas de compras para optimizar la calidad de servicio del área de mantenimiento de la empresa. Para el caso de esta investigación, la publicación estuvo conformada por 20 colaboradores (04 del área de mantenimiento) y 04 del área de compras, el tamaño de la muestra es "finito" e igual a la población. El autor concluye que la implementación de políticas de compras para Perú Minero S.A. es de vital importancia y demuestra que los

procesos y procedimientos debidamente testados y optimizados la calidad de servicio brindado al área de mantenimiento de la empresa. Adicionalmente que los nuevos sistemas deben ser fáciles de usar a los constantes cambios del sistema, permitiendo a la empresa adaptarse rápidamente a las reglas de juego del mercado y alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo.

El objeto de esta investigación es que demuestre que con la implementación del diseño de políticas de compra se logran procesos eficientes dentro de la empresa. Adicionalmente la implementación de un manual de procedimientos de compra y de un manual de evaluación de proveedores, además de técnicas especializadas de gestión de materiales y planificación de demanda, son políticas diseñadas con la finalidad de elevar el nivel de servicio de los Clientes internos. Para definir es que cuando los procedimientos no están claros dentro de una institución de los clientes internos. Entonces que la gestión de compra hacia la función de compra para todas las operaciones en las empresas. Verifica que la calidad de servicio aumenta con el conocimiento de las políticas de compra por parte del personal que conforma la organización.

El punto (2016) es en investigación "Implementación de mejoras en la gestión compra para incrementar la productividad en un conocimiento de alimentos" desarrollado por la Universidad San Alfonso de León, León, Spain. Este es por algunos principios obtener la implementación de mejoras en la gestión compra cuando se incrementa la productividad en una pequeña empresa de conocimiento de alimentos. La publicación estuvo conformada por la totalidad de los investigadores de la empresa, 17 personas y la muestra no probabilística intencional tuvo el mismo valor de la población con la finalidad de tener un resultado más cercano a la realidad sin dejar fuera ningún elemento a ser considerado. El

estado concluyó en que la mejora en la gestión de compras contribuye a la reducción de costos de producción, así también a la reducción de los tiempos de los procesos y el tiempo del personal que labora en la empresa, incremento de los costos por pérdidas de productos e incremento en la demanda de los clientes asociados.

En esta investigación el autor detecta la importancia de que exista una eficiente gestión compras porque otorga una ventaja competitiva a la empresa frente a su entorno. El objeto de esta investigación es que demuestre que la eficiencia en la gestión de compras es la causa raíz de los problemas en el proceso de compras para las diferentes empresas. Por ello, se deben hacer herramientas que contribuyan a la mejora de la gestión logística.

Saracho y Sepura (2017) en su investigación titulada "Respuesta de un manual de procedimientos operativos para mejorar el desempeño de la gestión logística de unidades de la empresa ISD Representaciones S.A.S. de la ciudad de "Medellín", cuyo objetivo general de evaluar el desempeño de la logística de estado para proponer un manual de procedimientos operativos en la empresa ISD representaciones S.A.S. La finalidad está centrada por el personal que labora en la empresa y la manera en que se relaciona con la población. Se propone que conformen el área logística. En base a la evaluación realizada se concluyó que la situación actual del proceso logístico en la empresa es deficiente debido al tiempo excesivo que se consume, por lo que se realizó y validación de los productos recibidos por el personal del área. La propuesta de esta tesis pretende mejorar las deficiencias encontradas en los procesos de compra y recepción de los principales productos que comercializa la empresa. Para ello se midieron los flujogramas de dichos procesos, además se propusieron indicadores de gestión logística para ser aplicados por la

empres y medir su desempeño, lo que permitirá tomar una mejor conciencia y tomar decisiones acertadas.

El aporte de esta investigación es que demuestra que el nivel de productividad se relaciona con la inversión para la mejora de las deficiencias que se presentan en la gestión logística de un hotel. Entre de ellas se pueden ser a continuación de la siguiente manera:  
Indicadores de desempeño seleccionados que permitan medir el desempeño y establecer estándares de medición. Los controles en las empresas con deficiencias de cómo se cuenta con manuales de funciones o procedimientos.

### 2.3 Estructura Teórica y Científica que Sustenta el Estudio (Teoría, Modelo)

#### 2.3.1 Mejora Continua

Para Deming (1982) la mejora continua es un proceso que describe muy bien lo que es en esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. La mejora continua, el propósito constante y el conocimiento profundo con los requisitos de la calidad. Para la mejora de la gestión de las empresas, primero se requiere de principios, los 14 puntos, que pueden aplicarse en cualquier y gestión organizacional, en las de servicios y en las de fabricación para la mejora la implementación de la gestión, cada punto se presenta por separado y pueden tener mejoramientos de manera individual, pero la parte es pública de todos los puntos al mismo tiempo dará por resultado un mejoramiento de la calidad en una forma de fin.

1. Crear un constante propósito hacia el mejoramiento del producto y del servicio, con el objetivo de hacerse competitivo, permanecer en los negocios y proporcionar oportunidades de trabajo.

2. Adaptar la nueva filosofía. Detenerse en una nueva era económica. La administración en el Latamercosó debe despertar el amor, asumir una responsabilidad y tomar el liderazgo como costumbre.
3. Crear la dependencia en la inspección para alcanzar la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección, implementando en primer lugar la calidad en los productos.
4. Tratar la práctica de siempre los aspectos basados en la atención al precio-mercado. En lugar de ello, reducir el número de consumidores. Tener un solo proveedor para cada unidad individual, basándose en una relación de lealtad y confianza a largo plazo.
5. Mejorar constantemente y para siempre el sistema de producción y servicios, para subir la calidad y la productividad, disminuyendo así los costos en forma constante.
6. Establecer el entrenamiento en el trabajo.
7. Establecer un liderazgo. El propósito de este debe ser ayudar a los procesos, máquinas y equipos a operar en trabajo mejor. El liderazgo de la gerencia necesita una revisión mayor, así como el de los empleados de la producción.
8. Eliminar los errores, de modo que todos puedan trabajar eficientemente para la compañía.
9. Llevar abajo los costos como departamento. El personal en investigaciones, diseño, ventas y producción deben trabajar como un grupo para producir los productos de la producción y no el uso que pueden ocasionar con el producto o servicio.
10. Eliminar los costos, exorbitantes y objetivos para la fuerza de

trabajo planteado "vamos a detectar" y nuestro trabajo de productividad

11. **Identificar los niveles de trabajo (normal en el caso de la DMO), Normal y de liderazgo.**

12. **Elaborar la administración por objetivos. Elaborar la administración por objetivos a través de metas. Definir el liderazgo.**

13. **Reservar los recursos que cubren el trabajo realizado por horas en términos de recursos humanos del trabajo realizado. La responsabilidad de los superiores debe cambiar de pensar solamente en números a pensar en la calidad.**

14. **Reservar los recursos que cubren el personal administrativo y técnico en términos de recursos humanos del trabajo realizado. Esto significa "vamos a hacer", sobre la calificación actual y calificación por número de la administración por objetivos, la administración por objetivos.**

15. **Establecer un programa riguroso de selección y capacitación de él mismo.**

16. **Plantear todo el mundo en la compañía a trabajar en el lugar de esta transformación. La transformación es labor de todos.**

**Equipo de la Mujer Continúa.** Para Hacerlo (2005), como se ve en

Algunos (2017) la mejor manera de ser mujer

- Selección de oportunidades (premiación)
- Cualificación y educación.
- Análisis de casos efectivos.
- Nivel de desarrollo de mujeres.

**Comunidad (2017)**

**Comunidad (2017)**

- Definición de propuestas de soluciones.
- Implementación y evaluación de soluciones.
- Acciones de gestión.

Figura 4

Esquema de la mejora continua



Nota: Adaptado de Metodología de la gestión de la mejora de procesos (ISO) por Ferragut, 1992, No. 1000-001.

**Importancia de la Mejora Continua.** Es importante porque con su aplicación se puede mejorar la productividad y elevar la eficiencia de la organización (Cheney, 1982). Con la aplicación de esta técnica, las organizaciones la posibilidad de crecimiento dentro del mercado y de convertirse en líderes en su rubro. Por ello, las organizaciones deben analizar sus procesos y ser oportunidades de mejora (Kotler, 2006).



## 2.1.2 **Mando de Procedimientos**

Según Rodríguez (2012) los antecedentes de los mandatos son las publicaciones en las que se proyectaban informaciones e instrucciones al personal sobre ciertos aspectos de operar una organización, como circulares, memorandos, instrucciones internas, reglamentos. Durante la Segunda Guerra Mundial fueron usados como herramientas en la administración como la escucha y la selección de personal capacitado. Esta herramienta también proporcionó el asesoramiento, capacitación o apoyo al cliente, así como de supervisión. Además, legó la uniformidad en la ejecución de tareas de manera ordenada, transparente en el proceso. Es innegable que los mandatos fueron de gran utilidad en el asesoramiento de nuevo personal cuyo trabajo se había realizado de una manera, estandarizado por la escucha de reportes preparados, que precedió en aquel tiempo.

En la década de los cincuenta, los mandatos administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas.

En los sesenta con el desarrollo y implementación de estas herramientas administrativas los mandatos se empezaron hacer a nivel de control tanto del personal como de la estructura organizacional. Los procedimientos, las políticas y otros pilares de un organismo social de manera sencilla, directa, sencilla y entendible.

En la década de los sesenta se fueron elaborando mandatos administrativos más técnicos, claros, sencillos, prácticos y con cierta monodirección.

En la cultura, los manuales se adaptaron para ser más técnicos y prácticos. Además, comenzaron a aplicarse los manuales a diversas áreas funcionales (producción, comercialización, finanzas, personal, etc.), en todo tipo y tamaño de empresas.

Desde los sesenta, se introdujo la cultura de calidad en los manuales.

En la primera década del siglo XXI, las organizaciones tomaron la necesidad de contar con manuales administrativos, para todo tipo y tamaño de empresas por diversos causas: el aumento de las expectativas de los clientes de personal, la necesidad de reducir los costos y la complejidad técnica de las estructuras organizacionales y procedimientos).

**Definición de Manual.** A través del tiempo, diferentes autores lo han definido, a saber:

Rojas (1966) el manual es un documento escrito que contiene en forma de sencillos elementos administrativos para orientar y uniformar la conducta del personal en una empresa.

Dubell (1977) un manual es un documento que contiene información y/o instrucciones, en forma ordenada y sucesiva, de una empresa que contribuya a la mejor ejecución del trabajo.

Castaldi (1988) los manuales son "una exposición formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encontrar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo" (p. 42).

Terry (2002) un manual es un registro escrito de información e instrucciones que pueden utilizarse en una empresa. Los elementos de los manuales

Kellig (2009) el manual presenta normas y técnicas específicas. Define el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer de manera un método estándar para operar algún trabajo.

Rodriguez (2012) un manual es "un documento en el que se recopilan de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para operar una actividad." (p. 46) Acorda lo redactado por el autor se puede decir que un manual es un instrumento que contiene información de manera descriptiva, en forma clara y precisa, referente a los procedimientos de una institución/organización, área o departamento contemplados como una herramienta de trabajo útil, que define las responsabilidades, e indica claridad de funciones y optinas el desempeño del personal de una empresa.

**Importancia de los Manuales.** Según Ocho (2018) los manuales son importantes porque permiten la optimización de los recursos y acciones de alta calidad que permiten a la empresa operar exitosamente y desarrollarse.

Para Rodríguez (2012) los manuales son importantes "para ayudar a la estandarización de los procedimientos en la empresa" (p. 47) considerando que los manuales, instrucciones, directivas y métodos estandarizados aligen de objetivos organizacionales.

Tabla 4

Clasificación de mandatos por su contenido y función específica

Clasificación	Descripción	Ejemplos
Por su contenido	Referencia al contenido y su desarrollo de la propia actividad del demandante	Débita Derecho de la familia Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura
	Referencia al área de actividad	Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura
	Referencia al área de actividad y a la naturaleza de los servicios que presta	Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura
	Referencia al área de actividad y a la naturaleza de los servicios que presta y a la naturaleza de los bienes que se producen	Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura
	Referencia al área de actividad y a la naturaleza de los servicios que presta y a la naturaleza de los bienes que se producen y a la naturaleza de los bienes que se producen	Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura
	Referencia al área de actividad y a la naturaleza de los servicios que presta y a la naturaleza de los bienes que se producen y a la naturaleza de los bienes que se producen y a la naturaleza de los bienes que se producen	Derecho de la medicina Derecho de la odontología Derecho de la arquitectura

Nota: Tomado de Oliver Rodríguez y sus mandatos administrativos p. 48, por Rodríguez, 2012. Copyright Oliver Rodríguez.

**Tabla 5**

Clasificación de manuales por el ámbito de su aplicación

Clasificación	Descripción	Tipo	El lenguaje
De todo es los avances de los aprovechados	General	Operativa	Operativa
		Políticas	Políticas
Por el ámbito de su aplicación	Específico	Administrativa y económica	Administrativa y económica
		Políticas de general	Políticas de general
Por el ámbito de su aplicación	Específico	Operativa	Operativa
Por el ámbito de su aplicación	Específico	Políticas	Políticas

Nota: Tomado de Gómez del Barrio y otros los manuales administrativos (p. 72) por Rodríguez, 2012.  
Copyright: Leyes y Manuales.

**Maneja de Procedimientos.** Es un documento en el que se registra de manera clara información sobre la secuencia de operaciones para la realización de determinados función en una organización (Duchón, 2009).

Al realizar, se define como "aplicar sistemáticamente información en los que se compare, en forma estándar, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa" (Rodríguez, 2012, p. 115). Este tipo de manuales son documentos normativos de operación, de métodos de trabajo, de técnicas y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es importante porque:

"Decompon la experiencia, el conocimiento y los hábitos que se generan en un organismo; se consideran que esta suma de experiencias y hábitos conforman la metodología de la organización, sistema que sirve de base para que algo suceda y se desarrolle". (Klein, 2003, p. 13)

Construye una guía en la especificación de actividades para los áreas y empleados de una organización propus actividades y documenta actividades (Bridgman, 2002).

El mundo empresarial moderno está conformado por mercados competitivos y competidores por lo que requiere de políticas, estrategias y normas de trabajo como administrativos como operarios dentro del ámbito operativo, los cuales son indispensables para el logro de los objetivos de las planificaciones estratégicas (Chilidaga, 2016).

Finalmente, el manual de procedimientos es una herramienta constructiva a

- El ordenamiento de las actividades.
- La eliminación del error en la ejecución de actividades.
- Al mejor desempeño de los empleados.

### 2.3.1 Gestión Logística

**Definición de Gestión Logística.** Según Balboa (1991) está conformada por el conjunto de acciones orientadas a: procedimientos y métodos que permiten el soporte logístico, entre por finalidad que los recursos logísticos suministrados satisficieren para cumplir con los objetivos establecidos.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (C.C.A) define la gestión logística como "la encargada de administrar la cadena de suministro para facilitar el flujo de

realización de un lugar a otro" (p. 2) es decir, desde el fabricación hasta el cliente final quien será percibido de lo respondido en la cantidad correcta, en el lugar y tiempo indicado.

De otro lado, Zaldivar (2012) la define como "el arte del abastecimiento, movimiento de mercancías y de información, se busca reducir el tiempo los costos, aumentar la velocidad de respuesta, y mejorar el nivel de servicio" (p.16) incluso es parte de la gestión logística el responder a las exigencias del mercado para lograr la satisfacción de los clientes.

Además, la gestión logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proceso (Gómez, 2013, como se citó en Yañez, 2010). Es decir, la gestión logística comprende flujo de material y de información que conforman la cadena, los cuales deben ser administrados cuidadosamente en función a objetivos de la empresa.

Finalmente, la gestión logística se centra y mide mediante indicadores, los cuales muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en todo su cadena de abastecimiento (Votaw, 2010).

**Objetivo de la Gestión Logística.** Para Casanova y Cuatrecasas (2005) la gestión logística tiene por objetivo reducir el tiempo de la cadena logística, así también, los costos manteniendo los estándares de calidad en los productos y servicios para brindar un mejor servicio al cliente.

Por otro lado, Zaldivar (2012) "su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, aumentar el servicio y aumentar el Newfield" (p. 1) es decir, que contribuya a que la organización sea más competitiva.

**Importancia de la Gestión Logística.** La gestión logística es importante para las organizaciones porque se convierte en una herramienta y herramienta competitiva frente a su entorno para lograr el éxito. Por ello, las organizaciones deben constantemente mejorar su gestión logística (Martínez, 2018).

A nivel mundial, es importante porque existe la necesidad de la mejora continua en las empresas públicas y privadas de los diferentes sectores (Martínez y Flores, 2018).

**Indicadores de Gestión Logística.** Se conciben por un signo en inglés KPI (Key Performance Indicator), favorece la facilidad de evaluar y mejorar continuamente la gestión de compras y abastecimiento como factor determinante en el buen funcionamiento de la gestión de la cadena de suministro de una organización (Mora, 2017).

Para esta investigación, se hará referencia a los establecidos por el Comité del Sector Educativo hasta el año 2020 para medir la gestión del área logística.

**Tiempo Promedio de Atención en días.** Este indicador mide el nivel de tiempo en el que el área logística atiende los requerimientos de los usuarios internos.

- Cálculo

Tiempo promedio de atención en días =  $\frac{\text{Total de todos los tiempos de respuesta}}{\text{Número de requerimientos}}$

- Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes.

- Responsables

El responsable por el cálculo es el Sistema Logístico.



**Número de requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo.** Este indicador mide la cantidad de requerimientos atendidos correctamente antes del tiempo de atención.

- Cálculo

**Número de requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo**

**Número de requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo**  
= Total de requerimientos registrados

- Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes.

- Responsables

El responsable por el cálculo es el Sistema Logístico.

**Número de requerimientos pendientes de atención.** Este indicador mide la cantidad de requerimientos que al día logística no cuentan del total de requerimientos ingresados al Sistema Logístico por los usuarios internos.

- Cálculo

**Número de requerimientos pendientes de atención**

= Total de requerimientos ingresados – Requerimientos atendidos

- Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes.

- Responsible

El responsable por el cuidado es el Sistema Logístico.

La función de los indicadores de gestión logística, según Mata (2007) los

indicadores cumplen la función de:

- Parametrizar las actividades logísticas.
- Medir resultados, considerando que lo que se mide no se puede controlar y lo que se controla no se puede medir.

Proyectar lo que se desea para la proyección de la evolución, para la situación actual y el futuro de la organización.

- Identificar mejoras a nivel interno.
- Facilitar las acciones de control de calidad.
- Mejorar la planificación de la organización.

#### 2.4 Definición de Variables Básicas

Adaptación:

"Actividades relacionadas con obtener productos y materiales de proveedores externos. Requiere realizar planificación de recursos, concentración de esfuerzos, negociación, atención de pedidos, transporte interno, recepción e inspección, almacenamiento y manejo, y empacado de la carga" (Borronero, 2007, p. 15).

#### Indicador Logístico

"Una colección de datos estadísticos y cuantitativos aplicados a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el estado en cada proceso" (Mata, 2008, p. 17).

**Orden de compra/venta**

Es el documento más importante emitido por el área de compras (Carroll, 2011) para la adquisición de un bien o material y servicios.

La mesa de pedido o orden de compra es un documento que el comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertos bienes, productos o servicios. En esta se indican los datos de la compra (Carr, los Santos, 2014).

**Reportes**

Según la OCDE (2017) "es la actividad llevada a cabo para obtener un bien, servicio o otro que satisfaga las necesidades de una Entidad".

**El sector (Clientes) interno**

Según Evans y Lindsay (2008) los Clientes internos son los que contribuyen a la actividad de la empresa y al proceso de sus productos o servicios del departamento o la función que sirve en línea directa a los consumidores y clientes externos.

**El sector (Clientes) final externo**

Para Evans y Lindsay (2008) son llamados también consumidores, son el público, constituyen un grupo importante para las empresas.

2.5 Fundamentos Teóricos que sustentan los logísticos

Figura 1

Mapa conceptual cotidiano de investigación



Dr. A. Elías García Pérez

La gestión logística está conformada, por una investigación, por tres dimensiones: el proceso de dar de servicio de pedidos, los requerimientos asociados, especialmente antes de tiempo y el cliente de organizaciones proveedor de servicios. Cuando la gestión logística es efectiva y eficaz contribuye a la satisfacción del usuario interno del Comité del Sector Educativo quienes a su vez brindarán un mejor servicio a los usuarios externos de la institución. La satisfacción del cliente está definida como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", según ISO 9000 y es importante porque:

- La razón de ser de una empresa es servir al cliente.

- Conocer los sentimientos derivados por el cliente en una vía importante para conocer la salud o lo mal que está funcionando la empresa y para determinar dónde hay que introducir cambios para producir mejoras.

- Para determinar si los cambios introducidos han conllevado mejoras o la situación se mantiene o ha empeorado:

- Preguntar una alta satisfacción del cliente conlleva tener y aumentar la cantidad de clientes y por lo tanto, incrementar los ingresos de la empresa.
- El 80% de los clientes insatisfechos no volverá a acudir al proveedor.
- Sólo el 10% de los insatisfechos vuelve a comprar.

Los clientes insatisfechos lo comunican con gran cantidad de personas, algunas de ellas posibles clientes. Sin embargo, el cliente insatisfecho rara vez lo comenta.

Lograr la satisfacción de los usuarios internos es importante para el área logística y alcanzar la satisfacción del cliente (usuario externo) es la razón de ser para el Comité del Servicio al Cliente. Cada una de las áreas de negocio debe seguir el modelo de procedimiento general de adaptación de bienes y servicios como una herramienta del que contribuir a la mejora de la gestión logística.

Buscar la mejora de la gestión de la gestión logística se inicia a lo individual en el primer punto de los canales de Eduardo Deming como un constante propósito hacia el mejoramiento del producto y del servicio con el objetivo de hacerse competitivo, para permanecer en los negocios y proporcionar oportunidades de trabajo. El Comité busca ser parte del mejoramiento de los servicios recibidos, así también, contribuir a mejorar el servicio y entregar a los usuarios externos ofreciéndoles servicios de calidad según sus necesidades.

## 2.4 Epígrafe

### 2.4.1 *Epígrafe General*

La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios para la gestión logística del Comité del Sector Educación.

### 2.4.2 *Epígrafe Específica*

III - La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios sobre el proceso de día de elección de pedidos del comité interno del Comité del Sector Educación.

III - La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios mediante los procedimientos ordinarios satisfactoriamente antes de tiempo por el día logística del Comité del Sector Educación.

III - La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios sobre el número de adquisición por procedimiento de elección del Comité del Sector Educación.

### 2.7 Variables

De acuerdo con el rol de las variables para esta investigación.

### 2.7.1 *Independiente*

La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios.

**Definición Conceptual.** "Un manual de procedimientos es un instrumento de información en el que se consigna, en forma metódica, los planes y operaciones que deben

**Definición Operacional.** El manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios es un documento con el que cuenta el Comité del Sector Educativo el cual constituye una guía para el personal del área Logística. El cual se fundamenta en 3 dimensiones:

- Optimización de los recursos del área de logística.
- Eficiencia del área de logística.
- Mejor desempeño del área de logística.

**Indicadores.** Los indicadores para la variable independiente son:

- Ingreso del presupuesto.
- Totalización de los presupuestos.
- Ordenes registradas en el Sistema Logístico.
- Número de órdenes emitidas.
- Productividad del área logística.

## 2.3.2 Dependencia

La gestión logística

**Definición Conceptual.** Es un conjunto de operaciones, gerencia para la operación de la empresa, en donde operamos por la cantidad y calidad de los insumos, artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible, todos los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de su objetivo social (Araujo, 2011).

**Definición Operativa:** La gestión logística de la distribución se evidencia a través de:

- El promedio de días de atención de pedidos del cliente interno.
- Los requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo.
- Los requerimientos pendientes de atención.

**Indicadores:** Los indicadores para la variable dependiente son:

- Tiempo promedio de atención en días.
- Número de requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo.
- Número de requerimientos pendientes de atención.

Concedido (744) (17)

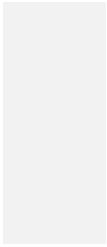
Concedido (1011054) (100000)







Nome di servizio: **...**  
 Cognome: **...**  
 Indirizzo: **...**  
 Città: **...**  
 Provincia: **...**  
 Cap: **...**  
 Telefono: **...**  
 Fax: **...**  
 E-mail: **...**  
 Web: **...**  
 Pagine: **...**  
 Note: **...**



3. Marco Metodológico

3.1 Tipo, Método y Diseño de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, es un conjunto de procesos, "medir y probarlos" (Bernaldo et al., 2010, p. 4). En otras palabras "la medición de datos para probar la hipótesis, con base en métodos estadísticos y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (Ceballos et al., 2014, p. 50).

El tipo de investigación realizada es aplicado porque se desarrolla dentro en cambio busca su aplicación inmediata a problemas concretos, en circunstancias y condiciones concretas. Su característica principal es la búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren (Bernal, 2006).

El método de la investigación es hipotético - deductivo, el cual desarrolla valores para proporcionar observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar el fenómeno en estudio, deducción de las consecuencias o proposiciones más obvias que la propia hipótesis y verificación o comprobación de la verdad de las mismas mediante comparación con la experiencia. (Ceballos et al., 2014, p. 17)

Esta investigación tiene un nivel explicativo porque busca "explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relaciona uno o más variables" (Bernaldo et al., 2010, p. 99). En base a esta definición del autor, se explica el

efecto de la aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios sobre la gestión logística por el Comité del Sector Educativo.

El diseño de la investigación es experimental de tipo cuasi, según Ariza (2012) es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estimados o tratamientos (variables independientes), para observar las efectos o reacciones que se producen (variables dependientes). Mediante la descripción del antes, se observó el efecto de la aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios para mejorar la gestión logística.

### 1.2 Población y Muestra

El Comité del Sector Educativo está conformado por 99 miembros nombrados entre docentes y estudiantes.

#### Tabla 1

Número de estudiantes del Comité del Sector Educativo

Período	Número de Estudiantes
2021-01	92
2021-02	94
2021-03	95
2021-04	95
2021-05	95
2021-06	96
2021-07	96
2021-08	96
2021-09	96
2021-10	96
2021-11	96

Nota: Elaborado por el Comité del Sector Educativo, por: (2021-01) hasta (2021-11) según el número de estudiantes.

Comité del Sector Educativo  
Comité del Sector Educativo  
Comité del Sector Educativo

**Palabras**

La publicación representa el número de boletines de estado (Temas 2012). Para Cárdenas et al. (2010) son todos los documentos que están incluidos en estado de la investigación.

Para esta investigación, la publicación estuvo conformada por aquellos asuntos internos que cumplían con los siguientes criterios:

- Incluir sólo asuntos internos que ocupen una página y/o ocuparan de un día a una unidad de servicio del Comité del Sector Educación. Adicionalmente se incluyeron asuntos internos seguidos por su página para operar el sistema legal, pudiendo ser asuntos, reportes, acciones, resoluciones.
- No se incluyeron los documentos de carácter de confidencial o sensibles.

En base a lo anteriormente mencionado, la publicación estuvo conformada por un total de 41 asuntos internos del Comité del Sector Educación.

**Tabla 9**

Publicidad para la investigación

<b>Área Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>
Asesoría Legal	2
Ciencias Sociales	2
Coleccionistas	2
Comunicación	3
CR Ricardo Palma	3
CR Ricardo Palma	2
Créditos	3
Créditos	2
Logística	3
Recursos Humanos	2
Servicio Financiero	4
Servicio Social	2
Servicios de Salud	3
Sistemas de Información	3
Supervisión de Calidad	3
Tecnología	2
<b>Total</b>	<b>41</b>

**Muestra**

La muestra es un "subgrupo de la población y se define por momento de tiempo y

recursos, implica definir la unidad de análisis, según delimitar la población para

generar un muestreo y realizar posterior" (Mendoza et al., 2014, p. 271)

Para esta investigación la muestra es probabilística porque "bajo los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos" (Hernández et al., 2014, p. 175), y para ser elegido se usó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{e^2 \cdot (1.96 - 1) + (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}$$

Donde:

- Z = 1.96 (95% de confianza)
- P = 0.50 (probabilidad de éxito)
- Q = 0.50 (probabilidad de fracaso)
- E = 5.0% (error permisible)
- N = 41 unidades

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 41}{(0.05)^2 \cdot (1.96^2 - 1) + (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 41)}$$

$$n = 17$$

Teniendo en cuenta que la muestra debe ser representativa en una investigación cuantitativa, el tamaño de la muestra fue de 17 unidades (unidades de los diferentes tipos y unidades de servicio del Centro del Sector Educación).

La cantidad de unidades muestreadas por área y/o unidad de servicio que forman parte de la muestra para esta investigación, se muestra en la Tabla 9.



Tabla 10

Muestra para la investigación

Área/Unidad de Servicio	Número de Unidades Interrelacionadas
Secretaría Ejecutiva	4
Centro Cultural	2
CE Ricardo Flores	2
CE Pura Hermosa	3
Cineclub	3
Cineforum	1
Teatro	2
Servicio De Salud	1
Servicio Social	2
Superficie de Comercio	3
Ludoteca	3
Sistema de Información	2
Asesoría Legal	2
Comunicación	3
Recursos Humanos	2

Muestra para el estudio de casos para la tesis

### 3.3 Técnicas instrumentales de recolección de datos

#### Técnicas de recolección de datos

Según Ariza (1999) "Las técnicas de recolección de datos son los distintos formas o maneras de obtener la información" (p.25). La técnica usada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta dirigida como una técnica primaria para la obtención de información sobre un tema de investigación (Cabrera et al., 2016), del tipo cerrada.

**Instrumentos de Recolección de Datos**

Los instrumentos son "los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información" (Arias, 1995, p.27). En esta investigación se empleó el cuestionario que es "el instrumento que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una serie variables o rasgos" (Bernal, 2008, p.6). El cuestionario para esta investigación estuvo compuesto de 14 preguntas, las que han sido ordenadas en forma consecutiva y sucesivas, 9 de las cuales fueron asignadas a la variable independiente, 7 a la variable dependiente y 2 son preguntas sociodemográficas.

Es preciso señalar que en el instrumento no se exige la identificación de la persona que llena el cuestionario, con la intención de obtener los datos en más silencio y por lo tanto, más confiables. La confiabilidad del instrumento fue controlada mediante el método de Cronbach así también fue validado por profesionales con experiencia comprobada.

**Tabla 11**

*Resumen de procesamiento de datos estadísticos  
de ANOVA Cronbach*

	Suma de cuadrados	df	MS	F	Sig.
Entre grupos	1.000 <sup>a</sup>	1	1.000	1.000	.321
Dentro de grupos	1.000	13	.077		
Total	2.000	14			

Nota: Suma de cuadrados estadísticos.  
Fuente: SPSS 2016.

Tabla 12

Evaluación de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach

$\alpha$	0,777	$\alpha$ si se elimina el ítem	0,777
1	0,777	2	0,777
3	0,777	4	0,777
5	0,777	6	0,777
7	0,777	8	0,777
9	0,777	10	0,777
11	0,777	12	0,777
13	0,777	14	0,777
15	0,777	16	0,777
17	0,777	18	0,777
19	0,777	20	0,777
21	0,777	22	0,777
23	0,777	24	0,777
25	0,777	26	0,777
27	0,777	28	0,777
29	0,777	30	0,777
31	0,777	32	0,777
33	0,777	34	0,777
35	0,777	36	0,777
37	0,777	38	0,777
39	0,777	40	0,777
41	0,777	42	0,777
43	0,777	44	0,777
45	0,777	46	0,777
47	0,777	48	0,777
49	0,777	50	0,777
51	0,777	52	0,777
53	0,777	54	0,777
55	0,777	56	0,777
57	0,777	58	0,777
59	0,777	60	0,777
61	0,777	62	0,777
63	0,777	64	0,777
65	0,777	66	0,777
67	0,777	68	0,777
69	0,777	70	0,777
71	0,777	72	0,777
73	0,777	74	0,777
75	0,777	76	0,777
77	0,777	78	0,777
79	0,777	80	0,777
81	0,777	82	0,777
83	0,777	84	0,777
85	0,777	86	0,777
87	0,777	88	0,777
89	0,777	90	0,777
91	0,777	92	0,777
93	0,777	94	0,777
95	0,777	96	0,777
97	0,777	98	0,777
99	0,777	100	0,777

Nota: Se eliminó el ítem 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100.

Tabla 13

Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad

Rango	Interpretación
0,91 a 1,00	Muy alta
0,81 a 0,90	Alta
0,71 a 0,80	Mediamente alta
0,61 a 0,70	Baja
0,51 a 0,60	Muy baja

Nota: Adaptado de Hernández Sampieri (2010), p. 101.

De acuerdo con los resultados de Alfa de Cronbach es igual a 0,877, según la escala de validez del coeficiente de confiabilidad, se determina que el instrumento de

realizarse se expresara a ser de cinco estrellas (muy muy alta), se puede afirmar que los datos  
muestran la misma variable.

#### 3.4 Descripción de procedimientos de análisis

Para la presente investigación, los datos fueron recopilados mediante un  
cuestionario aplicado a la muestra de 57 docentes (maestros del Colegio del Sector Educativo)  
que consta de 18 preguntas con opciones de respuesta según la escala de Likert, tales como:  
Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, De acuerdo,  
Totalmente de acuerdo (dentro una subcategoría de 1, 2, 3, 4 y 5 puntos respectivamente); a  
objetivo de aplicar la Metodología de Estadística de IBM SPSS, el cual es recomendable para  
datos que obedecen a una distribución en su respuesta. Posteriormente, fueron  
registrados y sometidos a un proceso de análisis mediante el uso del software estadístico  
SPSS Statistics en su versión 26, el cual es preciso y brinda resultados fiables, se validaron  
los datos mediante el estadístico Chi cuadrado para finalmente, realizar las conclusiones y  
recomendaciones respectivas. En Microsoft Excel, se elaboraron los tablas de frecuencia y  
los gráficos correspondientes a los resultados obtenidos.

4. Resultados y análisis de resultados

4.1. Resultados

El grupo de trabajo realizó la encuesta a los 17 establecimientos de la empresa estudiada, buscando con el cuestionario puntualizar los puntos de aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de Normas y servicios y gestión logística, se observaron los siguientes resultados:

4.1.1. Descripción

Tabla 14

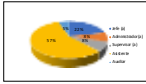
Distribución de encuestados por cargo ocupado.

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Asesor (a)	8	23,53%
Administrador(a)	3	8,57%
Supervisor (a)	3	8,57%
Asistente	2	5,71%
Analista	2	5,71%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Estado del Sector Educativo.

Figura 4

Distribución de encuestados por cargo ocupado



De la Tabla 14 y Figura 4 podemos observar el cargo que ocupan los encuestados, el 72,62 % es profesor de aula, el 16,25% es asesor(a) de aula, el 7,27% es asesor(a) de aula y el 3,73% es asistente en el Comité del Sector Educativo.

Tabla 14

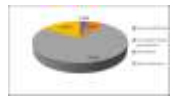
Grado de satisfacción de los docentes respecto a la gestión logística

Estado de opinión	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,78%
No satisfecho/No insatisfecho	3	8,33%
Satisfecho	27	78,89%
Muy satisfecho	6	16,22%
Total	37	100,00%

Fuente: Elaboración propia del autor a partir de los datos de la encuesta.

Figura 7

Grado de satisfacción de los usuarios internos respecto a la gestión logística



En la Tabla 15 y Figura 5 se observa que el 89.1% de los usuarios internos del Comité del Sector Educación se encuentran como satisfechos y muy satisfechos con la gestión logística actual.

Para presentar los siguientes resultados, se han organizado de acuerdo con los indicadores por cada variable distribuido en la matriz de operacionalización.

**Variable Independiente:** Es la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios, después de realizar la validación de los datos resultados de las encuestas se obtienen los siguientes resultados para la variable independiente:

• Indicador: Registro de repeticiones

**Tabla 1**

Estado interno y el registro de repeticiones con la mayor cantidad de repeticiones en el Sistema Legislativo de sesiones ordinarias a 30% de la Ley

Estado de revisión	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10.00%
En desacuerdo	7	63.02%
No de acuerdo ni en desacuerdo	4	32.98%
Total	12	100.00%

De la Tabla 1 se puede apreciar que el 63.02% de los sesiones internas del Comité del Sector Educación están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se registre en el Sistema Legislativo un repeticiones de sesiones mayores a 30% de la Ley con la mayor cantidad de repeticiones.

**Tabla 2**

Estado interno y el registro de repeticiones de repeticiones en el sistema legislativo

Estado de revisión	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.50%
En desacuerdo	4	10.00%
No de acuerdo ni en desacuerdo	15	37.50%
Total	20	50.00%



Talento de acuerdo	11	35.54%
Pago	67	100.00%
<b>Forma de pago de acuerdo a la Ley de Contratación Pública</b>		

De la Tabla 17 se observa que el 83.09% de los mandatos literales del Comité del Sector Educativo está de acuerdo y tal como de acuerdo es que se pagan consecuentemente los requerimientos de compra y servicios en el Sistema Lógico, el 1.61% está tal como de acuerdo y 2.30% en desacuerdo.

**Tabla 18**

*Clasificación de acuerdo y el registro de requerimientos de manera oportuna.*

Estado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Tal como de acuerdo	1	2.70%
En desacuerdo	1	2.70%
No de acuerdo ni en desacuerdo	8	24.55%
De acuerdo	24	69.65%
Tal como de acuerdo	7	20.57%
Pago	67	100.00%
<b>Forma de pago de acuerdo a la Ley de Contratación Pública</b>		

Se observa en la Tabla 18 que el 83.70% de los mandatos literales Comité del Sector Educativo está de acuerdo y tal como de acuerdo es que se pagan los requerimientos de compra y servicios de manera oportuna, el 18.33% no está de acuerdo ni en desacuerdo con ello y un 5.9% coincide que no los registra oportunamente.

**Tabla 3**

Concordancia del área de logística de los procedimientos para el tratamiento de los requerimientos según los diferentes rangos de los niveles del requerimiento.

<b>Categoría de requerimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tratamiento en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	7	2,70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,13%
De acuerdo	70	24,95%
Tratamiento de acuerdo	13	45,94%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por el área de logística.

En la Tabla 19 se evidencia que el 99,99% de los usuarios usuarios del Centro del Sector Educativo que fueron encuestados para esta investigación están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el área logística sí tiene concordancia de los procedimientos para el tratamiento de los requerimientos de compra y/o servicios que otros logistas de cuentas logísticas en base a las necesidades estimadas en sus áreas y/o unidades.

**Tabla 20**

El número interno 3 se concientiza sobre aproximaciones para generar una orden de compra y servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Tratamiento en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	1	2.78%
No de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.78%
De acuerdo	36	94.44%
Tratamiento de acuerdo	36	94.44%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los usuarios de la Unidad de Atención al Ciudadano

De la Tabla 20 se observa que el 94.44% de los usuarios internos del Ciudad del Sector Educación concuerdan tienen conocimiento de quienes dan el visto bueno al requerimiento ingresado en el sistema aplicativo para que éste se concrete en orden de compra y servicio para que finalmente se genere necesidad de un área por unidad de servicio y sólo el 2.78% de usuarios sobre el sistema.

• **Indicador:** Órdenes registradas en el sistema logístico

**Tabla 21**

Tiempo del área logística para generar la orden de compra y/o servicio según cantidad de órdenes.

Cantidad de órdenes	Frecuencia	Porcentaje
Tarjetas en desuso	0	0.00%
En desarrollo	6	10.00%
No de acuerdo ni en desarrollo	5	15.62%
De acuerdo	21	50.78%
Total	32	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Canal de Atención al Cliente.

Como se aprecia en la Tabla 21 los encuestados coinciden con un 75.00% que el área logística no demora mucho tiempo para generar las órdenes de compra y/o servicio cuando que un 25.00% indicó lo contrario.

**Tabla 4**

Tiempo del área logística para el procesamiento de las observaciones al generar la orden de compra y/o servicio según cantidad de órdenes.

Cantidad de órdenes	Frecuencia	Porcentaje
Tarjetas en desuso	0	0.00%
En desarrollo	3	8.11%
No de acuerdo ni en desarrollo	6	16.22%
De acuerdo	23	65.77%
Total	32	100.00%

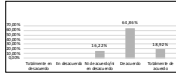
En el Tabla 22 se muestra que el 75.6% de los cuestionarios recibidos coinciden que el uso y cantidad de servicios no difiere mucho tiempo es el suministro de las observaciones que pedimos contar, por parte de la Oficina de Logística con la Gerencia General, para generar una orden de compra y/o servicio, además que un 18.22 % está de acuerdo en desacuerdo.

**Tabla 5**  
La distribución del uso del área de logística con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Total	37	100.0%
En desacuerdo	0	0.0%
De acuerdo	24	64.8%
En desacuerdo y de acuerdo	7	18.7%

Figura 8

La disminución del error del área de logística con la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de Netex y servicios.



Pueden apreciar a través de la Tabla 27 y de la Figura 8 la marcada disminución del resultado con un 90.0% menor, que a juicio de los autores se debe que fueron observados al área logística durante los meses de febrero de campo y se realizó un estudio y las observaciones con la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de Netex y servicios.

• Indicador: Número de órdenes emitidas.

Tabla 24

Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios para mejorar el desempeño y productividad del área de logística.

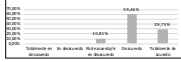
Indicador de desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Tarjetas de devolución	0	0,00%
No de devoluciones	0	0,00%
No de acuerdos no documentados	4	33,33%
No de acuerdos	27	26,66%
Totalmente de acuerdo	11	26,75%
Total	32	100,00%

Fuente: Datos obtenidos de los registros de la oficina de logística.

• Indicador: Productividad del área logística.

Figura 9

Administración manual de procedimientos y control de inventario de bienes y servicios para mejorar el desempeño y productividad del área de logística.



La Tabla 24 y la Figura 3 evidencian que el 90.19% de los encuestados se encuentran concordes con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en una logística tendió a mejor desempeño y una mayor productividad.

**Variable dependiente:** En la granja logística, después de evaluar la adherencia de los datos resultantes de las encuestas se obtienen los siguientes resultados para los indicadores correspondientes a cada dimensión de la variable dependiente:

- **Indicador:** Tiempo promedio de atención en días.

**Tabla 6**

*Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística para el cumplimiento del tiempo promedio de atención.*

Indicador	Resultados	Porcentaje
De acuerdo	9	90.19%
No de acuerdo	1	9.81%
Total	10	100.00%

Fuente: Consultores de datos e informes asociados del Comité del Sector Educativo.

Para esta propuesta, tal como se muestra en la Tabla 25, el 67.57% afirma que el área logística aplica el manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios se cumple la meta de 10 días como tiempo promedio para los usuarios de compra y servicios de los bienes y servicios de servicios. No obstante, un 32.43% considera que esta se cumple se cumple con los 10 días en promedio para los usuarios.

**Tabla 26**



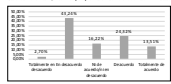
Cuentas Internet y el tiempo promedio de atención de 16 días

Estado de atención		
	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo en desarrollo	1	2.76%
No se atendió en desarrollo	14	41.18%
No se atendió en desarrollo	6	17.14%
De acuerdo	9	25.93%
Tiempo de acuerdo	2	5.88%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Cuentas que están en desarrollo Internet y Cuentas de Internet de Internet.

Figura 10

Cuentas Internet y el tiempo promedio de atención de 16 días



De la Tabla 26 y la Figura 10 se desprende que un 45.93% de las cuentas Internet consideró que el tiempo promedio de 16 días no es adecuado para la atención de los requerimientos de compra y/o servicios. Por otro lado, un 25.93% que el tiempo es adecuado y un 28.12% que no se atendió en desarrollo.

- Indicador: Número de requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo.

Tabla 27

Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de Bienes y servicios en el área de Logística para atender la mayor cantidad de pedidos antes de tiempo

Estado de pedido	Frecuencia	Porcentaje
Tratamiento a favor	1	1.56%
En desacuerdo	16	25.38%
Nº de acuerdo ni en desacuerdo	6	9.38%
De acuerdo	5	7.81%
Total	28	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios internos del Comité de Logística

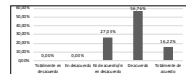
En la Tabla 7 se observa que un 45.94% de los encuestados respondieron que con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de Bienes y servicios se han atendido mayor cantidad de sus pedidos que sus actividades antes de tiempo. No obstante, se ha observado también que el 25.38% de los encuestados no se ha atendido antes de tiempo y un 16.27% no está ni en desacuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 7

Estado de revisión	Frecuencia	Porcentaje
Tratamiento de solicitudes	0	0,00%
En desarrollo	0	0,00%
Nº de solicitudes en desarrollo	0	0,00%
De acuerdo	23	56,36%
Tratamiento de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Figura 11

Manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística para una mayor cantidad de pedidos amoldados de menor complejidad



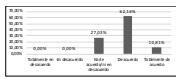
De la Tabla 28 y la Figura 11 se observa que en 72,50% de los casos los usuarios consideran está correcto que con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios se logre una mayor cantidad de pedidos acordados de manera satisfactoria por parte del área logística.

**Tabla 8**  
Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de Bienes y servicios en el área de Logística para una mayor cantidad de pedidos acordados antes de tiempo y de manera satisfactoria.

Estado de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Total de usuarios	8	100%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,00%
De acuerdo	21	62,50%
Total de usuarios	41	100,00%

Fuente: Consultoría técnica A11 en apoyo a la implementación del Sistema de Logística.

**Figura 11**  
Manual de procedimientos general de adquisiciones de Bienes y servicios y la mayor cantidad de pedidos acordados antes de tiempo y de manera satisfactoria.



De la Tabla 29 y la Figura 12 se aprecia que 71.43% de los usuarios internos encuentran conlleva que con la aplicación del manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios el hay un mayor cantidad de pedidos atendidos antes de tiempo y de manera satisfactoria. No obstante, un 27.03% no está de acuerdo en desacuerdo con ello.

• Indicador: Número de requerimientos pendientes de atención

**Tabla 30**

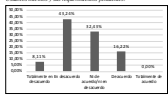
Usuarios internos y sus requerimientos pendientes.

Estado de solicitud	Frecuencia	Porcentaje
Requerimiento en trámite	0	0.00%
En desarrollo	16	42.11%
No de acuerdo ya en desacuerdo	12	31.58%
De acuerdo	0	0.00%
Total	28	100.00%

Fuente: Consultas realizadas al sistema de gestión de recursos humanos.

**Figura 12**

Figura 16: Clientes internos y sus expectativas pendientes.



De la Tabla 30 y la Figura 17 se desprende que el 51.3% de los encuestados indican que en su área o unidad de servicio no siempre tiene expectativas pendientes de atención por el área logística y un 48.2% confirma que siempre tiene expectativas pendientes.

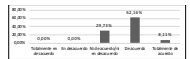
Tabla 30

Aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área logística para la reducción del número de expectativas pendientes.

Estado de aplicación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No se acordó en el momento	11	27.5%
De acuerdo	23	62.50%
Totalmente de acuerdo	7	18.1%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Caracterización general de los usuarios internos de Unidad de Gestión de Bienes y Servicios.

Figura 17



Para esta última pregunta de cuestionario, se observa en la Tabla 11 y la Figura 14 que un 70.77% de los encuestados concuerda en que el área logística aplica el manual de procedimiento general de adaptación de ítem y servicios en todos o en algunos de los requerimientos pendientes de las áreas y unidades de servicio del Sector Educación. Por otro lado, un 29.23% no está de acuerdo en decirlo así.

#### 4.2.2. Interpretación

Los datos obtenidos respecto a las variables: aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de ítem y servicios y la gestión logística, así como a las dimensiones de la variable dependiente, fueron consolidados e ingresados al software estadístico SPSS versión 26 para realizar el correspondiente análisis de hipótesis.

**Prueba de Hipótesis:** Realizada para la hipótesis general de la investigación.

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

H<sub>0</sub>: La aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de ítem y servicios NO impacta la gestión logística del Sector Educación.

Respuesta Alternativa (R)

H: La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios mejora la gestión logística del Comité del Sector Educativo.

Prueba estadística utilizada: Chi cuadrado

Decisión:

Valor Sig. (2x2): Se rechaza H<sub>0</sub>

Valor Sig. (2x2): No se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 9**

Tabla 9 muestra Prueba de chi cuadrado para distribución normal



Nota: Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 10**

Tabla 10 muestra Prueba de chi cuadrado para distribución general



H0: $\mu = 0$ vs H1: $\mu > 0$		$\alpha$	$\beta$
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.10$	0.05	0.10
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.20$	0.05	0.20
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.30$	0.05	0.30
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.40$	0.05	0.40
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.50$	0.05	0.50
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.60$	0.05	0.60
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.70$	0.05	0.70
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.80$	0.05	0.80
$\alpha = 0.05$	$\beta = 0.90$	0.05	0.90
$\alpha = 0.05$	$\beta = 1.00$	0.05	1.00

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 15, el valor de significancia es de 0.057, menor al nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, es una muestra suficiente para rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1).

**Prueba de Hipótesis:** Realizada para hipótesis específica I de la investigación.

Hipótesis Nula (H0):

H0: La aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de bienes y servicios NO reduce del promedio de días de atención de pedidos del comercio interior del Comité del Sector Educación.

Hipótesis Alternativa (H1):

H1: La aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de bienes y servicios reduce del promedio de días de atención de pedidos del comercio interior del Comité del Sector Educación.

Prueba estadística utilizada: Chi cuadrado

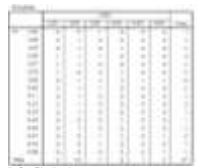
Declara:

Valor Sig < 0,05. Se rechaza H<sub>0</sub>

Valor Sig > 0,05. No se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 34**

Tabla cruzada Prueba de Chi-cuadrado para independencia



Ver Fuente Estadística página

Tabla 20

Prueba de robustez para el tipo de especificación 1

Especificación 1			
	Estadístico	Grados de libertad	Nivel de significancia
Constante	0.18	1	0.85
Variable dependiente	0.18	1	0.85
Variable independiente	0.18	1	0.85
Variable de control	0.18	1	0.85
Variable de ajuste	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cuadrático	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cúbico	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cuadrático y cúbico	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cuadrático y cúbico y cuadrático	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cuadrático y cúbico y cúbico	0.18	1	0.85
Variable de ajuste cuadrático y cúbico y cuadrático y cúbico	0.18	1	0.85

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. Prueba de robustez para la especificación de la prueba de especificación 1. Se observa que la especificación que muestra la menor probabilidad de ser rechazada es la especificación del modelo de especificación 1.

Educación de OBT: es mejor a OBT, por lo que estos nuevos edificios para aceptar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Prueba de Hipótesis:** Realizada para hipótesis específica 2 de la investigación.

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub>: La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios NO incrementa los requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo por el área Logística del Comité del Sector Educativo.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub>: La aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios incrementa los requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo por el área Logística del Comité del Sector Educativo.

Prueba estadística utilizada: Chi cuadrado

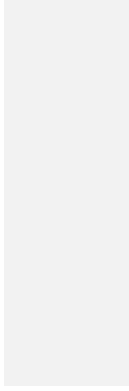
Decisión:

Valor Sig > 0,05: Se rechaza H<sub>0</sub>

Valor Sig > 0,05: No se puede rechazar H<sub>0</sub>

**Table 2**

Table 2: Results of the analysis for the specific case





**Prueba de Hipótesis**

	$H_0$	$H_1$
Prueba de hipótesis	$\mu = 10$	$\mu \neq 10$
Prueba de hipótesis	$\mu \leq 10$	$\mu > 10$
Prueba de hipótesis	$\mu \geq 10$	$\mu < 10$
Prueba de hipótesis	$\mu = 10$	$\mu < 10$
Prueba de hipótesis	$\mu = 10$	$\mu > 10$

Sea  $X$  una variable aleatoria normal.

En la Tabla 77, para la distribución de la prueba logística de regresión, se muestran estadísticos estadísticos para el tiempo de valor de significancia  $\alpha = 0.05$ , mayor al nivel de significancia estadística de 0.05, por lo tanto, estos valores estadísticos para aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Prueba de Hipótesis:** Realizada para la hipótesis específica 1 de la investigación.

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

H0: La aplicación del sistema de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios NO reduce el número de reportes de problemas de atención del Ciudad del Seguro Educativo.

**Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):**

III. La aplicación del manual de procedimientos general de adopción de libros y servicios reduce el número de requerimientos pendientes de atención del Comité del Sector Educativo.

Prueba estadística utilizada: Chi cuadrado

Decisión:

Valor Sig < 0.05. Se rechaza H0

Valor Sig > 0.05. No se puede rechazar H0

**Tabla 10**

Tabla 10: Prueba de Chi cuadrado para hipotesis  $H_0: \rho = 0$



Se rechaza H0

**Tabla 10**



Ejemplo 4.2 - Datos	
$n$	100
$n_1$	45
$n_2$	55
$n_{11}$	30
$n_{12}$	15
$n_{21}$	25
$n_{22}$	30
$\chi^2$	10.91
$p$	0.002

Se desea probar que:

Existencia de una diferencia de la proporción logísticas representativa profesional de acuerdo al nivel de significancia de 0.05, menor al nivel de significancia establecido de 0.05, por lo tanto, estos datos son suficientes para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**4.2 Análisis de resultados**

De los resultados obtenidos:  $N = 205.808$ ,  $g(1) = 0.05$ , como la significancia es menor que 0.05 se concluye que la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios e asegura la gestión logística del Comité del Sector Educativo. Por ello, el área logística aplica para todos los departamentos el manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios, se concluye que los datos de estadística reflejan lo que corresponde a que el abastecimiento de los materiales y/o insumos (consumo interno) sea oportuno y en consecuencia, las prestaciones los servicios

entorno. Entre resultados coincidentes con lo planteado por Chelona y Rosal (2017) es la investigación respecto a que la aplicación del manual de procedimientos de compras se detallan los pasos para realizar una compra óptima, así también las responsabilidades por cada proceso y permitiendo un mayor desempeño del área de compras.

Buscar la mejor en la gestión logística contribuye al logro de la satisfacción del cliente (comunicación y atención) y se vincula con el primer punto de los casos de la tesis de Rosal et al. de crear un consenso propicio hacia el mejoramiento del producto y del servicio con el objetivo de hacerlos competitivos para permanecer en la negocio y proporcionar oportunidades de trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 1, correspondiente a la dimensión de la gestión logística el promedio de días de atención de pedidos del "caso interno" con los resultados obtenidos  $X^2 = 65.84$ ,  $g = 0.75$ ,  $p = 0.387$ , se determinó que la aplicación del manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios NO reduce el promedio de días de atención de pedidos del comercio interno del Comité del Sector Educación. Resultado que pone en duda del tiempo promedio de atención considerando un negocio, el promedio, quien puede manejar un tiempo menor que 16 días para sus actividades, dependiendo del tipo de bien o servicio que está solicitando a la institución lo que también indica Alfaro (2017) quien en su investigación concluye identificando que los errores son causados en la entrega de materiales para los otros solicitados a los proveedores. En base a ello es importante realizar un seguimiento y control de los pedidos de materiales tal como lo indica Naranda y Rajan (2017) en su investigación.

En lo referente a la hipótesis específica 2, correspondiente a la dimensión de la gestión logística los requerimientos estadísticos satisfactoriamente antes de tiempo con los resultados obtenidos:  $X^2 = 95,347$ ,  $g = 0,90$ ,  $p = 0,449$ , el cual al ser mayor que 0,05 permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis específica. Se identificó que la aplicación del manual de procedimientos general de adopción de bienes y servicios M01 inclemente los requerimientos estadísticos satisfactoriamente antes de tiempo por el área Logística del Comité del Sector Educativo.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, correspondiente a la dimensión de la gestión logística los requerimientos estadísticos de atención se obtuvieron los siguientes resultados:  $X^2 = 116,968$ ,  $g = 0,75$  y  $p = 0,003$  el cual al ser menor que 0,05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Los resultados obtenidos por esta dimensión indican que la aplicación del manual de procedimientos general de adopción de bienes y servicios reduce el número de requerimientos pendientes de atención del Comité del Sector Educativo. El manual de procedimientos contiene en documentos técnicos que incluye información sobre la necesidad tecnológica y seriedad de operaciones considerando entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de esta función, actividad o tarea específica en una organización" (Pineda, 2009) se ve de herramienta al personal del área de logística para mejorar adecuadamente su función y el atender los requerimientos de bienes y servicios de los usuarios internos en una de ellas. En su tesis Juan Benítez y Mónica 2009 en su investigación concluyen en que el manual de gestión del proceso de compra es una herramienta que debería desarrollarse



## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Según los resultados obtenidos se tienen las conclusiones siguientes:

1. Se demostró que la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios mejora la gestión logística del Comité del Sector Educación, recurriendo mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson que ambos variables tienen una asociación estadísticamente significativa, con una significancia de 0,017.
2. No se logró demostrar que la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios reduce el promedio de días de atención de pedidos del comité técnico del Comité del Sector Educación, a partir de la prueba de chi cuadrado de Pearson con una significancia de 0,017, no se pudo concluir que las variables están asociadas.
3. No se constató que la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios incurren los requerimientos atendidos satisfactoriamente antes de tiempo del comité técnico del Comité del Sector Educación, mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson con una significancia de 0,049 no se pudo concluir que las variables están asociadas.
4. Se verificó que la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios reduce el número de requerimientos pendientes de atención del Comité del Sector Educación recurriendo mediante la prueba de chi cuadrado de Pearson que las variables tienen una asociación estadísticamente significativa con una significancia de 0,001. Cabe señalar que la Dirección de la gestión logística.

superiores promedio de asistencia un poco inferior a uno hasta porque presenta un valor de significancia de 0.001.

#### Recomendaciones

Calificado el análisis de los resultados, se proponen a continuación, una serie de recomendaciones, con la finalidad de que puedan servir de apoyo a la Alta Dirección y la Gerencia General de la institución.

1. Se recomienda para mejorar la gestión logística del Control del Sector Educación aplicar el manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios en línea. Por lo que, los colaboradores del área logística (gerencia y unidades de adaptación) deben tener pleno conocimiento del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios, y de los formatos que genera su aplicación para la institución.
2. Se recomienda realizar un formato estándar en los documentos de la gestión logística, precedido de días de atención de pedidos y equipamiento, mediante satisfactorios antes de tiempo terminado como base la primera investigación.
3. Se recomienda investigar a los proveedores como variable control por ser parte importante en el estudio.
4. Se recomienda para reducir el número de equipamientos producidos de atención del Control del Sector Educación la aplicación del manual de procedimientos general de adaptación de bienes y servicios.



Bualla, V. y Moreno Céspedes, M. (2010). *Diario de un mesón para la gestión de empresas en la empresa La Granja Pajonal S.A.S.* [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa De Colombia].  
[https://posgrado.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10793/1/2010\\_meson\\_gestion\\_empresa.pdf](https://posgrado.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10793/1/2010_meson_gestion_empresa.pdf)

Bonaventura, D. (2010). *Administración y logística en la cadena de suministro*. McGraw-Hill

Bonaventura, C. (2010). *Administración, E. Andújar, D. y Flores, E. (2010). Metodología de la investigación científica*. Bogotá: Universidad de los Paises Andinos USPA.

Calderín Mejía, E. D., Andújar Norajón, D. y Torres Santamaría, E. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de los Paises Andinos USPA.  
[http://posgrado.uspa.edu.co/bitstream/20.500.12494/10793/1/2010\\_meson\\_gestion\\_empresa.pdf](http://posgrado.uspa.edu.co/bitstream/20.500.12494/10793/1/2010_meson_gestion_empresa.pdf)

Clases de Comercio de Medellín para Antioquia (c.a.). *Gratificación para la competitividad empresarial*.  
<http://bitstream.comintercol.org.co/bitstream/19/Documentos/Logistica/Comercio-logistica-programa-empresarial.pdf>

Cuervo, A. y Cuervo, L. (2003). *Logística Empresarial*. Gestión 2000

Cuervo, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.





Gilbert Gass, G. E. (2015). *Preparar de negocio en procesos logísticos de la empresa*. *Relatos I.A. para mejorar la satisfacción del cliente* [Tratado de marketing]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/10177/1081>

Glassick, M. and Loria, M. (2011). *A multi-agent based framework for supply chain risk management*. *Journal of Marketing and Supply Management*, 17(1), 23-31.

Gómez, J. (2015). *Gratias Logistica*. *comerelaf*. México D.F.

Hernández, R., Baptista, F. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.

Hernández, F. (2010). *Gratias Logística*. Lima: Fondo Editorial Universidad Ica Garcilaso de la Vega.

Ketting, G. (2013). *Preparación del Manual de Oficina Edición Novena*.

Lubin, S., Gerstlmaier, K., Kanan, D., Muehle, S. y Geng, C. (2017). *An integrated framework for multi-echelon order selection and evaluation in supply chains*. *Journal of Cleaner Production*, 162(1), 1048-1056.

Muñoz, J., Larrea, C. y Barrios, T. (2006). *Gratias Logística and Supply Chain Management*.

Muñoz, A., Ariza, B. B. (2016). *Preparar de una negocio en la práctica de la cadena logística de una empresa manufacturera* [Tratado de marketing]. Universidad Politécnica de Chimborazo. <http://repositorio.politecnico.edu.ec/bitstream/handle/10177/621136/1/TEMA%20-%20NORMAS%20de%20publicacion-1446466.pdf>



Ortiz Madrid, A. (2017). *Plan de negocio en el proceso de compra y distribución en la empresa Arechaga S.A.* Instituto Universitario Tecnológico De Antioquia. <https://repositorio.iao.edu.co/bitstream/handle/10561/1452/1/PLAN%20DE%20NEGOCIO%20DE%20LA%20DISTRIBUCION%20DE%20MATERIAS%20PRIMAS%20DE%20MATERIA%20PLASTICA%20EN%20ARECHAGA%20S.A.pdf?sequence=1>

Quintero Cárdena, A. E., y Santacruz Salazar, E. M. (2018). *Preparación de un plan del proceso logístico de la empresa Transoceánica Ciudad del Caribe División*. [Tesis de maestría. Universidad De Guayaquil]

Rivas Ponce, A. (1966). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Lima.

Rodríguez, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Bogotá: CIEEG, C.A.

Roa, J. A. Roa, C. (2016). *Importancia y complejidad de la logística internacional*. Logis. <https://www.researchgate.com/publication/308088404-Importancia-y-complejidad-de-la-logistica-internacional>

Rodríguez Vázquez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos (4ra ed.)*. Cengage Learning Editores.

Rodríguez Villalón, D. H. y Zambrano Chaves, L. M. (2016). *Analisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permitan mejorar los procesos del área de compras* [Tesis de Maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/10173/11006>

Rubio, A., Ochoa, J. & Cirochi, F. (2005). *The Handbook of Logistics and Distribution*.

Saavedra, W. & Rojas, M. (2017). *Propuesta de un manual de procedimientos operativos para mejorar el desempeño de la gestión logística de compras de la empresa ESDI Ejecutoras S.A.S. de la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Tomás de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/10173/12654>

Servicio Plástico, D. (2009). *Concepto y evolución de la gestión logística*. *Business Journal*.

SENAT (20 de noviembre del 2012). *Consulta REC*. <https://www.senat.gub.gv.ec/consultas/rec/00000000>

Sun Tzu (2005). *El Arte de la Guerra*. Sigüeme editores, Bogotá. *Reinstituciones*.

Soto los Rios, J. (2014). *Logística comercial y exportación*. *Mobil EBC*.

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). *Litmus*. Santiago Editores.

[https://www.academia.edu/17470461/PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARRI\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](https://www.academia.edu/17470461/PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARRI_TAMAYO_Y_TAMAYO_1)

Tosney, L., Di Bak, M., Alwanah, Z. & Reim, S. (2010). *Logistics Decisions in Descriptive Freight Transportation Models: A Review*. *Journal of Supply Chain Management Science*, 1 - 13.  
<http://dx.doi.org/10.1177/1524904510381992>

Tort, G. R. (2002). *Administración y control de flotas*. CECSA.

USAID (HEALTH PROMOT) (2011). *The Logistics Handbook: A Practical Guide for the Supply Chain Management of Health Commodities*.  
<https://www.gheppolicy.org/sites/default/files/2010/07/Logistics%20Handbook.pdf>

Wang, C. Y., Wang, C. W. & Boonin, S. (2015). *Integrating environmental management into supply chains: a systematic literature review and theoretical framework*. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(12), 47-68.

Zahedi, D., Mous, J., Adigunju, F., Zandni, Y. and Poon, G. (2012). *Research in Transportation Economics: Logistics and supply chain management*. 1-12  
<https://www.sciencedirect.com/journal/research-in-transportation-economics>

Zúñiga Machuca, W. (2017). *Empoderamiento administrativo en la gestión de la oficina de abastecimiento y el control del despacho de los proveedores*. Universidad Andrés Bello. *Trabajo de Grado*. [Informe]. [Julio de 2017]. (Trabajo de Maestría, Universidad Andrés Bello. Caracas, Venezuela).

<http://repositorio.uabc.edu/handle/123456789/1428>









**Anexo B: Mapa de Controversias**

Controversia	Actores	Actores	Actores	Actores
Controversia 1	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 2	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 3	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 4	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 5	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 6	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 7	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 8	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 9	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 10	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 11	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 12	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 13	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 14	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 15	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 16	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 17	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 18	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 19	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4
Controversia 20	Actores 1	Actores 2	Actores 3	Actores 4

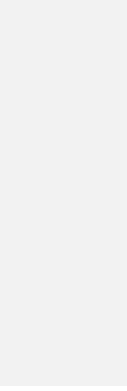
Mapa de Controversias



**Anexo D5 - Protocolo de Instrumento utilizado**

**Ficha técnica**

Nombre	: Cuernavaca sobre Gestión Logística
Autor	: Celia Isabel Martínez Sánchez
Año	: 2021
Procedencia	: Lima, Perú
Objetivo	: Evaluar el desempeño sobre la aplicación del Manual de procedimientos general de asignación de tareas y servicios y la gestión logística.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente.
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral.
Estructuración	: La prueba consta 3 factores para la aplicación del manual de procedimientos general de asignación de tareas y servicios relacionados de las actividades del área logística, los requerimientos asociados satisfactoriamente antes de tiempo y Respuestas correctas de selección. Además 3 factores para la gestión logística, el promedio de días de atención de pedidos del "muestreo control", los requerimientos asociados satisfactoriamente antes de tiempo y los requerimientos ponderados de selección.
Número de items	: 18



**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Finalidad: complementar el estudio.

El siguiente cuestionario, basado en la metodología utilizada en el desarrollo del Manual de procedimientos general de logística de bienes y servicios, se ha aplicado a los participantes que se detallan a continuación. El fin de este cuestionario es determinar los conocimientos que se tienen de la logística.

**Datos de Control**

Edad:	Sexo:
Área Laboral:	Cargo:
Código de identificación de la empresa: (E.I.) - (Nº 1)	

Este cuestionario es un instrumento de diagnóstico. No tiene fines de investigación científica ni de evaluación de desempeño.

Indique si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones.

DEACUERDO EN DEACUERDO	EN DEACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DEACUERDO	DE ACUERDO	TOTAL PUNTAJE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

TEMAS	Nivel de acuerdo				
	1	2	3	4	5

**APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO GENERAL DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS**

1. ¿Usted participa en el desarrollo del proceso de adquisición de bienes y servicios en su empresa?

2. ¿Usted participa en el desarrollo del proceso de adquisición de bienes y servicios en su empresa?

3. ¿Usted participa en el desarrollo del proceso de adquisición de bienes y servicios en su empresa?

TEMAS	Niveles				
	Primario	Secundario	Preparatoria	Superior	Postgrado
1. Una red ligada conectando los empalmeamientos a un sistema lógico.					
2. Una red que los empalmeamientos de manera coherente.					
3. El uso de lógica a cerca la predefinición para el tratamiento de los empalmeamientos según los diferentes casos de los estados del empalmeamiento.					
4. Una red que permita dar a una buena idea que un empalmeamiento se conecta en orden de campo y en un sistema.					
5. El uso de Lógica para no dar una mala idea para dar a una buena idea de un sistema.					
6. El uso de Lógica para no dar una mala idea para dar a una buena idea de un sistema.					
7. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios que para el área de Lógica, determine los errores, el número de libros de campo, según se refiera a las observaciones.					
8. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios, el uso de Lógica se refiera a los errores, según sea la posibilidad.					
<b>ADAPTACIÓN GENERAL</b>					
9. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios que para el área de Lógica, determine los errores, el número de libros de campo, según se refiera a las observaciones.					
10. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios, el uso de Lógica se refiera a los errores, según sea la posibilidad.					
11. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios que para el área de Lógica, determine los errores, el número de libros de campo, según se refiera a las observaciones.					
12. Una aplicación del manual de procedimiento general de adaptación de libros y servicios, el uso de Lógica se refiera a los errores, según sea la posibilidad.					

ITEMS	Indicadores				
	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4	Indicador 5
17. Con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística, hay un mayor control de público mediante el sistema informático.					
18. Con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área de Logística, hay un mayor control de público mediante otros de sistemas de manera periódica.					
19. En el área donde habra siempre haya representaciones.					
20. Con la aplicación del manual de procedimientos general de adquisiciones de bienes y servicios en el área Logística, se reduce el número de representaciones periódicas.					

17. ¿Cual es el porcentaje de cumplimiento de los datos, en lo que va del año (2021)?

18. A nivel general ¿Del sus resultados se encuentra con la Gerente Logística del Comité de Servicio Educativo?

Me satisfizo	No satisfizo	Satisfecho	No Satisfecho
1	2	3	4

Gracias

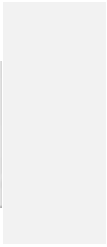


**Anexo 1. Estado de salud y confiabilidad**

Estado de salud

Informe de Seguimiento de Insumos para el E-guano N° 1. D. MHA. Los Millos, Cochabamba, Bolivia

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor	Observaciones
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...
51	...	...	...	...	...
52	...	...	...	...	...
53	...	...	...	...	...
54	...	...	...	...	...
55	...	...	...	...	...
56	...	...	...	...	...
57	...	...	...	...	...
58	...	...	...	...	...
59	...	...	...	...	...
60	...	...	...	...	...
61	...	...	...	...	...
62	...	...	...	...	...
63	...	...	...	...	...
64	...	...	...	...	...
65	...	...	...	...	...
66	...	...	...	...	...
67	...	...	...	...	...
68	...	...	...	...	...
69	...	...	...	...	...
70	...	...	...	...	...
71	...	...	...	...	...
72	...	...	...	...	...
73	...	...	...	...	...
74	...	...	...	...	...
75	...	...	...	...	...
76	...	...	...	...	...
77	...	...	...	...	...
78	...	...	...	...	...
79	...	...	...	...	...
80	...	...	...	...	...
81	...	...	...	...	...
82	...	...	...	...	...
83	...	...	...	...	...
84	...	...	...	...	...
85	...	...	...	...	...
86	...	...	...	...	...
87	...	...	...	...	...
88	...	...	...	...	...
89	...	...	...	...	...
90	...	...	...	...	...
91	...	...	...	...	...
92	...	...	...	...	...
93	...	...	...	...	...
94	...	...	...	...	...
95	...	...	...	...	...
96	...	...	...	...	...
97	...	...	...	...	...
98	...	...	...	...	...
99	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...





Observaciones: No se han identificado observaciones al respecto.

**Calificación del jurado experto:** Acordé con la comisión evaluadora, se confirma que el contenido es pertinente, adecuado y tiene para el objeto de estudio.

**Aplazado (X) Aplazado después de corregir ( ) No aplazado ( )**

**Apellido y nombre del jurado experto:** Doctor (X) / Maestr(a) ( )

**Especialidad del jurado:** Doctor / Magister en Administración de Negocios

**Verificación:** El ítem corresponde al concepto teórico fundamentado.  
- **Definición:** El ítem es apropiado para representar el concepto o dimensión específica del constructo.  
- **Claridad:** Se evidenció una dificultad alguna al concebir el ítem, se corrigió, exacto y claro.



Dr. MSc. Luis Alberto Calabrín Cuervo  
DNI: 0044444  
Fecha: Lima, 24 de diciembre de 2021

**PLANTILLA DE VALORACIÓN**

Título de la rúbrica: Manual de procedimiento general de adquisición de bienes y servicios para empresas en gestión logística del Consejo del Sector Educativo. Junio 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Ámbito del instrumento: Cita sobre Material Escolar

Dirigido a: Coleccionistas del Consejo del Sector Educativo

Red y colaborador: Dr. MBA Luis Alberto Cárdena Cuello

Código Decretal: Materia

Especialidad: Magister en Administración de Negocios

**PROFUNDIDAD DE VALORACIÓN:**

Dificultad 40% 30%	Baja 20% 10%	Regular 40% 30%	Baja 40% 30%	Excepcional 40% 30%

- El instrumento puede ser aplicado tal como está diseñado.
- El instrumento debe ser aplicado antes de ser aplicado.

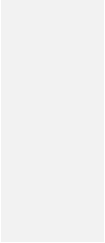


Dr. MBA Luis Alberto Cárdena Cuello  
DNE: 09644684  
Lima, 27 de Diciembre de 2021



Blank or illegible information per Best Practice #2.088, Cash Control Manual/Plan

Account	Balance	Debit	Credit	Balance
1000				
1010				
1020				
1030				
1040				
1050				
1060				
1070				
1080				
1090				
1100				
1110				
1120				
1130				
1140				
1150				
1160				
1170				
1180				
1190				
1200				
1210				
1220				
1230				
1240				
1250				
1260				
1270				
1280				
1290				
1300				
1310				
1320				
1330				
1340				
1350				
1360				
1370				
1380				
1390				
1400				
1410				
1420				
1430				
1440				
1450				
1460				
1470				
1480				
1490				
1500				
1510				
1520				
1530				
1540				
1550				
1560				
1570				
1580				
1590				
1600				
1610				
1620				
1630				
1640				
1650				
1660				
1670				
1680				
1690				
1700				
1710				
1720				
1730				
1740				
1750				
1760				
1770				
1780				
1790				
1800				
1810				
1820				
1830				
1840				
1850				
1860				
1870				
1880				
1890				
1900				
1910				
1920				
1930				
1940				
1950				
1960				
1970				
1980				
1990				
2000				



Account	Balance	Debit	Credit	Balance
1000				
1010				
1020				
1030				
1040				
1050				
1060				
1070				
1080				
1090				
1100				
1110				
1120				
1130				
1140				
1150				
1160				
1170				
1180				
1190				
1200				
1210				
1220				
1230				
1240				
1250				
1260				
1270				
1280				
1290				
1300				
1310				
1320				
1330				
1340				
1350				
1360				
1370				
1380				
1390				
1400				
1410				
1420				
1430				
1440				
1450				
1460				
1470				
1480				
1490				
1500				
1510				
1520				
1530				
1540				
1550				
1560				
1570				
1580				
1590				
1600				
1610				
1620				
1630				
1640				
1650				
1660				
1670				
1680				
1690				
1700				
1710				
1720				
1730				
1740				
1750				
1760				
1770				
1780				
1790				
1800				
1810				
1820				
1830				
1840				
1850				
1860				
1870				
1880				
1890				
1900				
1910				
1920				
1930				
1940				
1950				
1960				
1970				
1980				
1990				
2000				





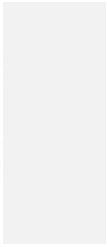


Modello di bilancio di esercizio per Soci Etate 2012 - Modulo Generale Aut. Min. Giustizia



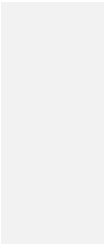
Bilancio di esercizio per il 2012	
Aut. Min. Giustizia	
1	...
2	...
3	...
4	...
5	...
6	...
7	...
8	...
9	...
10	...
11	...
12	...
13	...
14	...
15	...
16	...
17	...
18	...
19	...
20	...
21	...
22	...
23	...
24	...
25	...
26	...
27	...
28	...
29	...
30	...
31	...
32	...
33	...
34	...
35	...
36	...
37	...
38	...
39	...
40	...
41	...
42	...
43	...
44	...
45	...
46	...
47	...
48	...
49	...
50	...
51	...
52	...
53	...
54	...
55	...
56	...
57	...
58	...
59	...
60	...
61	...
62	...
63	...
64	...
65	...
66	...
67	...
68	...
69	...
70	...
71	...
72	...
73	...
74	...
75	...
76	...
77	...
78	...
79	...
80	...
81	...
82	...
83	...
84	...
85	...
86	...
87	...
88	...
89	...
90	...
91	...
92	...
93	...
94	...
95	...
96	...
97	...
98	...
99	...
100	...

Aut. Min. Giustizia



Blank 24 Subdivided as follows per Act 49 of 1977, as amended, and Act 10 of 1997, as amended.

Lot	Area (sq. ft.)	Area (sq. ft.)	Area (sq. ft.)	Area (sq. ft.)	Area (sq. ft.)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					





Math 125 Final Exam

1. Let  $f(x) = \sin(x)$  and  $g(x) = \cos(x)$ . Compute  $(f \circ g)(\pi/4)$ .

2. Evaluate  $\int_0^{\pi/2} \sin(x) dx$ .

3. Find the derivative of  $y = \ln(x^2 + 1)$ .

4. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

5. Evaluate  $\int_0^1 x^2 dx$ .

6. Find the area under the curve  $y = x^2$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

Problem	Score	Total	Grade
1	5	5	A
2	5	10	A
3	5	15	A
4	5	20	A
5	5	25	A
6	5	30	A

7. Evaluate  $\int_0^1 x^3 dx$ .

8. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

9. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

10. Evaluate  $\int_0^1 x^4 dx$ .

11. Find the area under the curve  $y = x^3$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

12. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

13. Evaluate  $\int_0^1 x^5 dx$ .

14. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

15. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

16. Evaluate  $\int_0^1 x^6 dx$ .

17. Find the area under the curve  $y = x^4$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

18. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

19. Evaluate  $\int_0^1 x^7 dx$ .

20. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

21. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

22. Evaluate  $\int_0^1 x^8 dx$ .

23. Find the area under the curve  $y = x^5$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

24. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

25. Evaluate  $\int_0^1 x^9 dx$ .

26. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

27. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

28. Evaluate  $\int_0^1 x^{10} dx$ .

29. Find the area under the curve  $y = x^6$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

30. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

31. Evaluate  $\int_0^1 x^{11} dx$ .

32. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

33. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

34. Evaluate  $\int_0^1 x^{12} dx$ .

35. Find the area under the curve  $y = x^7$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

36. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

37. Evaluate  $\int_0^1 x^{13} dx$ .

38. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

39. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

40. Evaluate  $\int_0^1 x^{14} dx$ .

41. Find the area under the curve  $y = x^8$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

42. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

43. Evaluate  $\int_0^1 x^{15} dx$ .

44. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

45. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

46. Evaluate  $\int_0^1 x^{16} dx$ .

47. Find the area under the curve  $y = x^9$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

48. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

49. Evaluate  $\int_0^1 x^{17} dx$ .

50. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

51. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

52. Evaluate  $\int_0^1 x^{18} dx$ .

53. Find the area under the curve  $y = x^{10}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

54. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

55. Evaluate  $\int_0^1 x^{19} dx$ .

56. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

57. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

58. Evaluate  $\int_0^1 x^{20} dx$ .

59. Find the area under the curve  $y = x^{11}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

60. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

61. Evaluate  $\int_0^1 x^{21} dx$ .

62. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

63. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

64. Evaluate  $\int_0^1 x^{22} dx$ .

65. Find the area under the curve  $y = x^{12}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

66. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

67. Evaluate  $\int_0^1 x^{23} dx$ .

68. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

69. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

70. Evaluate  $\int_0^1 x^{24} dx$ .

71. Find the area under the curve  $y = x^{13}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

72. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

73. Evaluate  $\int_0^1 x^{25} dx$ .

74. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.

75. Compute  $\frac{d}{dx} \sin(x)$ .

76. Evaluate  $\int_0^1 x^{26} dx$ .

77. Find the area under the curve  $y = x^{14}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

78. Compute  $\frac{d}{dx} \tan(x)$ .

79. Evaluate  $\int_0^1 x^{27} dx$ .

80. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the y-axis.

81. Compute  $\frac{d}{dx} \ln(x)$ .

82. Evaluate  $\int_0^1 x^{28} dx$ .

83. Find the area under the curve  $y = x^{15}$  from  $x = 0$  to  $x = 1$ .

84. Compute  $\frac{d}{dx} \cos(x)$ .

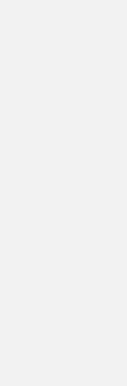
85. Evaluate  $\int_0^1 x^{29} dx$ .

86. Find the volume of the solid generated by revolving the region bounded by  $y = x^2$  and  $y = 1$  about the x-axis.





TABLE 1			
Year	1990	2000	2010
Population (millions)	1.2	1.5	1.8
GDP (billions of dollars)	100	150	200
Life expectancy (years)	70	75	80



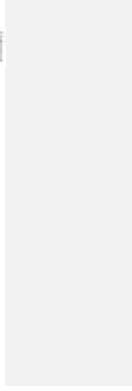
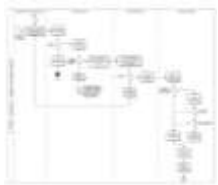


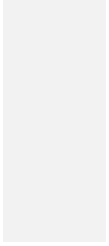




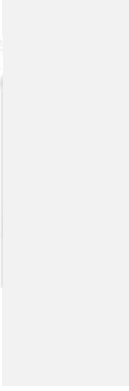


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----





Year	2010	2011	2012	2013	2014
Q1	100	100	100	100	100
Q2	100	100	100	100	100
Q3	100	100	100	100	100
Q4	100	100	100	100	100
Annual	100	100	100	100	100



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

